

PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES TÉCNICAS

Devoluções em garantia · IJS GROUP

1. Objeto

Este documento descreve o procedimento que a IJS GROUP (INDUSTRIAS SARDANES, S.L.U.) aplica às reclamações técnicas sobre peças do seu fabrico, bem como a informação que o cliente deve fornecer para que a reclamação possa ser analisada. O nosso sistema de gestão da qualidade está certificado em conformidade com a norma ISO 9001:2015.

2. O que se considera uma reclamação de garantia

Considera-se reclamação de garantia a peça IJS GROUP que, tendo sido montada corretamente, apresenta um defeito de fabrico ou de material dentro do respetivo período de garantia.

NÃO são tramitadas por este procedimento, mas sim como devolução comercial pelo canal habitual:

- Peças novas não montadas.
- Erros de encomenda ou de referência.
- Danos produzidos durante o transporte.

3. Períodos de garantia

Contados a partir da data de compra que consta na fatura ou no comprovativo de venda, e até ao limite de anos ou quilómetros indicado, consoante o que ocorrer primeiro:

- Polias de cambota: 5 anos ou 150 000 km.
- Kits de corrente de distribuição e kits de árvore de cames: 5 anos ou 100 000 km.
- Restantes famílias de produto: 3 anos ou 80 000 km.

4. Como apresentar a reclamação

A reclamação deve ser comunicada ao departamento técnico para joan.benaiges@ijsgroup.es no prazo de 30 dias após a deteção da avaria. Cada peça é reclamada de forma individual.

É apresentada através do FORMULÁRIO DE GARANTIAS E DEVOLUÇÕES da IJS GROUP, que reúne todos os dados necessários e que pode ser descarregado em ijsgroup.es, secção Transferências. O mesmo formulário serve para as devoluções comerciais, assinalando a quadrícula correspondente.

É imprescindível fornecer:

- Referência IJS GROUP da peça e número de fatura ou guia de remessa.
- Marca, modelo e matrícula do veículo.
- Data de montagem, quilómetros na montagem e quilómetros no momento da avaria.
- Descrição da avaria observada.
- Fotografias nítidas da peça, da marcação ou lote de fabrico e da montagem.

5. Amostra de óleo

Nas peças cujo funcionamento depende da lubrificação — bombas de óleo, kits de corrente de distribuição, árvores de cames, tensores e similares — é obrigatório juntar uma amostra de, pelo menos, 120 ml do óleo do motor afetado, em recipiente estanque e inquebrável.

A amostra permite determinar se a avaria tem origem num lubrificante inadequado ou degradado. Sem ela não é possível concluir a análise técnica e a reclamação é indeferida.

6. Número de reclamação e recolha

Assim que receba a documentação completa, a IJS GROUP atribui um número de reclamação e comunica-o ao cliente. A peça não deve ser enviada antes de dispor desse número.

A IJS GROUP organiza e assume o transporte de recolha da peça reclamada. A embalagem deve ser identificada no exterior com o número de reclamação atribuído.

7. Análise e resolução

Cada reclamação é submetida a um estudo técnico individual. A IJS GROUP comunica o resultado da análise ao cliente.

Se a reclamação for favorável, a IJS GROUP procede à substituição da peça ou à emissão da nota de crédito correspondente. Os custos de mão de obra são estudados caso a caso e são pagos quando o cliente o solicitar expressamente e a reclamação seja procedente; para tal, deve ser apresentado orçamento ou fatura de reparação com o detalhe dos trabalhos realizados.

8. Exclusões

A garantia não cobre as avarias ocasionadas por:

- Montagem incorreta ou realizada por pessoal não profissional.
- Incumprimento das especificações do fabricante do veículo ou das instruções de montagem do equipamento de origem.
- Lubrificante inadequado, nível insuficiente ou manutenção deficiente.
- Utilização indevida, sobrecarga, negligência ou acidente.
- Utilização do veículo em competição ou em provas de desempenho.
- Manipulação, alteração ou reparação prévia da peça.
- Desgaste normal decorrente do uso.

9. Contacto

Departamento técnico — joan.benaiges@ijsgroup.es · +34 93 682 17 18. O catálogo e a informação técnica de todas as referências estão disponíveis para os nossos clientes na plataforma B2B: b2b.ijsgroup.es

Este procedimento é adicional aos direitos que a legislação em vigor reconhece ao comprador e não os limita em caso algum.