

belmicro

TAYREX | complebel



Manual de
Garantia XBRI

Garantia XBRI

A garantia dos pneus é contada a partir da data de emissão da Nota Fiscal de venda para o cliente e funciona da seguinte forma:

Todos os pneus XBRI vendidos pela Bel Micro superam o prazo da garantia legal exigida no Brasil (03 meses), totalizando 5 anos de garantia contra defeitos de fabricação.

Caso um de nossos produtos apresente defeito de fabricação, você deverá seguir o procedimento abaixo:

- Contatar-nos imediatamente através do e-mail atendimento@belmicro.com.br ou Telefone Sac (31) 2532-0301 apresentando o máximo possível de informações quanto ao ocorrido e ao estado do pneu;
- Após este primeiro contato, nosso setor responsável poderá solicitar ao cliente informações complementares e imagens;

Nessa etapa de apuração já será possível, na maioria dos casos, concluir se o pneu apresenta um defeito de fabricação ou se sofreu algum **dano não passível de cobertura pela garantia**, dentre os quais, sem se limitar, acidente com outro veículo, cortes em buracos ou sinalizadores (redutores de velocidade, 'tartarugas' e afins), defeitos na montagem da roda, etc., situações essas que não são cobertas pela garantia, mas que serão analisadas caso a caso;

Padrão de fotos que precisamos para cada caso:

Pneus de passeio e caminhonete:

- Foto da medida, marca e modelo;
- Foto **DOT e Série**;
- 2 Fotos do **talão/flanco de cada lado**;
- Fotos da **banda de rodagem** em partes distintas;
- Fotos da parte interna, principalmente das paredes laterais;
- Foto do defeito marcado com Giz preferencialmente;
- Foto do Pneu inteiro;

***Se o defeito for bolha, a foto deve ser feita primeiramente do pneu montado e inflado.*

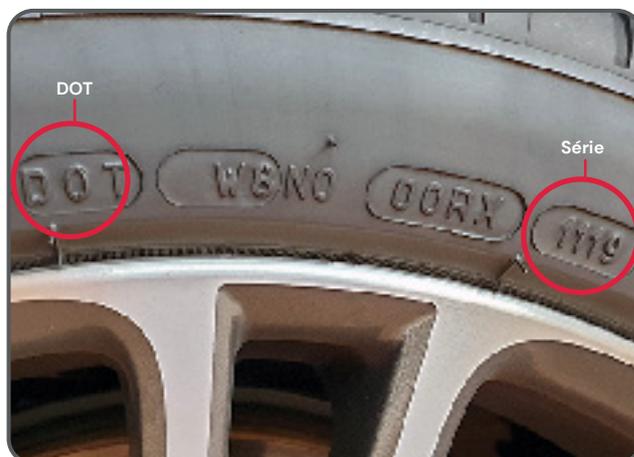
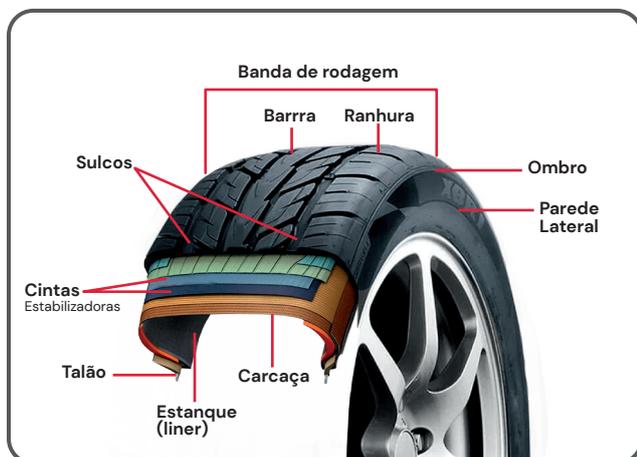
Pneus de caminhão:

- Foto da medida, marca e modelo;
- Foto do **DOT/Série**;
- 4 Fotos da **banda de rodagem** em partes distintas;
- 6 Fotos do **talão**, 3 de cada lado;
- 4 Fotos do Interior em partes distintas, principalmente das paredes laterais;
- 4 Fotos do **Flanco/ Ombro**, 2 de cada lado Foto do defeito marcado com Giz preferencialmente;
- Foto do pneu inteiro;

***Se o pneu solicitado garantia for kit (pneu+câmara+protetor) deve-se enviar fotos do Kit todo.*

Pneus Agrícolas, Industriais e OTR: Seguem mesmo padrão dos pneus de caminhão.

Saiba como identificar as partes de um pneu:



Se o nosso especialista constatar um defeito de fabricação, enviaremos um novo pneu ao cliente, cobrando do mesmo o valor equivalente ao desgaste proporcional do pneu, caso haja;

Se ainda prevalecer dúvidas, o cliente poderá ser contatado novamente para que nos envie o pneu via transportadora, sendo que nós arcaremos com o valor do frete do envio;

O técnico irá então realizar a avaliação final; se for comprovado o defeito de fabricação, enviaremos um novo pneu ao cliente, cobrando do mesmo o valor proporcional ao uso (desgaste) já realizado. Também neste caso, o custo do frete será arcado por nossa empresa;

Se constatado que o defeito não advém de falha no processo de fabricação, o cliente não fará jus à troca do pneu na garantia, e o mesmo poderá, opcionalmente, ser devolvido para o endereço do cliente, correndo, neste caso, por conta do mesmo os custos deste frete. Ademais, será emitido um laudo técnico, com valor jurídico, para eventual uso legal pelo cliente caso este discorde da avaliação do técnico.

Devolução

Devolução da mercadoria por erro da Bel Micro e/ou da transportadora

Nessas hipóteses, em que se constatará se houve erro no envio do pneu (marca, modelo ou especificação incorreta) para que se proceda à devolução, deve-se observar que:

- **o pneu não poderá apresentar qualquer indício de uso e/ou montagem;**
- **o pneu deverá ser devolvido em sua embalagem original e será analisado pela área técnica da Bel Micro;**
- **a etiqueta do fabricante, fixada no produto não poderá ser removida em hipótese alguma;**
- o cliente deve enviar pelo e-mail atendimento@belmicro.com.br um relato detalhado sobre o motivo da troca, demonstrando que a mercadoria recebida difere daquela que foi objeto do pedido de compra e apresentando fotos que indiquem o erro;
- após analisado o pedido de compra inicialmente formulado pelo cliente, e confirmado o erro, a Bel Micro solicitará, então, a coleta da mercadoria entregue ao cliente desacordo, sem nova cobrança de frete, e um novo pneu, da marca, modelo e especificação expressamente indicada pelo cliente, será enviado ao mesmo.

Devolução por desistência ou arrependimento

Na hipótese de devolução da mercadoria por desistência ou arrependimento do cliente, deve-se observar que:

- a devolução apenas poderá ser solicitada pelo cliente em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento da mercadoria, e deverá ser formalizada exclusivamente pelo e-mail atendimento@belmicro.com.br neste prazo. Após a solicitação, a Bel Micro entrará em contato com o cliente a fim de alinhar os procedimentos para a coleta dos pneus;
- **para ser objeto da devolução, o pneu deverá estar em sua embalagem original e não poderá apresentar qualquer indício de uso ou montagem. A mercadoria será analisada pela área técnica da Bel Micro; caso seja constatado algum indício de uso ou montagem o(s) pneu(s) será(ão) devolvido(s) ao cliente e uma nova cobrança de frete será gerada;**
- nas hipóteses de devolução ora tratadas, a Bel Micro apenas reembolsará ao cliente o valor da mercadoria, sendo que o valor do frete correrá por integral conta do cliente;
- observado o prazo de 7 (sete) dias acima referido, caso a mercadoria ainda não tenha sido despachada pela Bel Micro, será reembolsado ao cliente o valor total da compra.

A forma do reembolso dependerá da forma de pagamento:

- no caso de pagamento no cartão de crédito, a Bel Micro solicitará o cancelamento total do pagamento e todas as diferenças relativas ao frete, se houverem, deverão ser pagas pelo cliente via depósito bancário ou transferência bancária na conta indicada pela Bel Micro;
- no caso de pagamento no pix ou boleto, a Bel Micro devolverá o valor na mesma conta corrente do cliente utilizada para o pagamento, descontando os eventuais valores de frete.

Trocas

O procedimento de troca, que ocorrerá nas hipóteses de erro por parte do cliente na formulação do pedido, deve seguir as condições abaixo:

- A solicitação de troca, antes de mais nada, deve ser solicitada pelo cliente diretamente ao nosso setor de atendimento, através do e-mail atendimento@belmicro.com.br ou pelo telefone SAC (31) 2532-0301.
- Caso os pneus já tenham sido despachados, a troca poderá ser solicitada em até 7 (sete) dias corridos, a contar da data de recebimento da mercadoria conforme o art49 CDC.
- Após o prazo de troca atenderemos o produto com a garantia do Pneu, de acordo com as orientações desse manual no tópico "Garantia XBRI".

Observação: em todos os casos de trocas, os pneus recebidos devem estar novos, sem qualquer indício de uso ou montagem.



Diferenciais da garantia XBRI na Bel Micro:



Equipe técnica especializada para análise de eventuais defeitos.



É de nosso interesse que toda e qualquer garantia seja **atendida o mais rápido possível**;



Os produtos comercializados pela Bel Micro são fabricados em fábricas de primeira linha no Vietnã, Malásia, Tailândia e China, e o nível de defeito de produtos é estatisticamente muito baixo.

belmicro

TAYREX | **comprebel**

Scaneie o QR code para
acessar nossos canais oficiais.



Grupo

belmicro

Para mais informações,
fale conosco:

☎ (31) 2532-0301

💬 (31) 2104-4802

atendimento@belmicro.com.br

www.belmicro.com.br

Siga nossas redes sociais

📷 [in](#) @belmicro_