

MAIS **RÁPIDO**, MAIS **FORTE**, MAIS **LONGE**.



# MANUAL DE **GARANTIA**





# SUMÁRIO

<b>MANUAL DE GARANTIA - APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>03</b>
<b>PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES DE USO E MANUTENÇÃO .....</b>	<b>04</b>
MONTAGEM.....	04
PRESSÃO.....	04
ALINHAMENTO.....	05
BALANCEAMENTO.....	05
HÁBITOS E COSTUMES.....	05
CUIDADOS IMPORTANTES.....	05
RODÍZIO.....	06
SUBSTITUIÇÃO OBRIGATÓRIA.....	06
DADOS DA FABRICAÇÃO.....	06
<b>TERMO DE GARANTIA .....</b>	<b>07</b>
CONFIRA COMO FUNCIONA A GARANTIA DA MAGNUM TIRES.....	07
PROCEDIMENTOS.....	08
SITUAÇÕES EM QUE A GARANTIA NÃO SE APLICA.....	09
<b>CONTATOS .....</b>	<b>09</b>



# Manual de Garantia

Apresentação

## ATUANDO DESDE 1991

Somos uma empresa líder em importação e distribuição de pneus e câmaras de ar no Brasil, atuando neste mercado desde 1991.

A Magnum Tires atende a todo território Nacional através de uma vasta rede de Distribuidores e Unidades Próprias onde estas totalizam mais de 500 profissionais trabalhando de forma direta e indireta no atendimento ao cliente.

A Magnum Tires possui 3 grandes centros de Distribuições localizados no Nordeste e Sul do País.

- CD Pernambuco, em Recife
- CD Santa Catarina, em Itajaí
- CD Rondônia, em Ariquemes

Ao todo possui 70 mil<sup>2</sup> disponível para armazenagem em todo Brasil.

Pensando cada vez mais no cliente, a Magnum Tires investe continuamente em tecnologia visando atender a todos os canais de vendas do Brasil e procurando simplificar seus processos.

Este manual tem como objetivo orientar o cliente quanto ao processo de garantia, bem como esclarecer os procedimentos pré-estabelecidos, que darão sustentação, segurança e eficiência a todo processo.

A Magnum Tires deseja uma excelente leitura e se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.



## Principais Recomendações de uso e Manutenção

A manutenção preventiva é um fator adicional de segurança. Por isso, o desempenho/durabilidade dos produtos está diretamente relacionado aos cuidados adotados por parte do cliente, como a sua correta aplicação e utilização.

Como primeiro passo, sugerimos que você consulte o “Manual do Proprietário” do seu veículo e/ou revendedor autorizado, para que não haja aquisição/aplicação incorreta do produto. Leia atentamente as recomendações de uso e manutenção e inteire-se dos procedimentos de garantia.

### **MONTAGEM**

- A montagem e desmontagem do pneu no aro devem ser feitas por um profissional especializado, com a utilização de equipamentos e ferramentas adequados.
- A dimensão do aro deve ser o correto e em perfeito estado, de acordo com o manual do proprietário contido no veículo ou sob consulta de um profissional especializado;
- Pneus novos que exijam câmara de ar (TT) devem, obrigatoriamente, utilizar câmaras de ar e protetores novos, na medida adequada ao pneu;
- Os pneus sem câmara de ar (TL) não devem ser montados com câmara de ar e protetor;
- Em toda troca de pneu, é aconselhável substituir as válvulas usadas por novas;
- No mesmo eixo não devem ser montados pneus de medidas / modelos ou marcas diferentes.

### **PRESSÃO**

A pressão de ar é um fator primordial na vida de um pneu. É o que mais afeta o desgaste do pneu e, conseqüentemente, reduz sua vida útil. Verifique periodicamente:

- Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus;
- Quando forem substituídos componentes da suspensão;
- Após fortes impactos em buracos ou obstáculos;
- Quando observar tendência no veículo de “puxar” para um dos lados;
- É recomendada a calibragem semanal dos pneus frios;
- Alinhamento de direção e balanceamento das rodas;

### **ALINHAMENTO**

O alinhamento da direção pode prolongar a vida útil de seus pneus. A direção desalinhada faz com que o pneu se arraste lateralmente nas retas, provocando desgastes irregulares, comprometendo a dirigibilidade e a segurança do veículo. Deverá ser feita a cada 10.000 Km ou de acordo com a orientação do manual do proprietário.



Refaça o alinhamento:

- Após fortes impactos.
- Quando constatado desgaste irregular dos pneus.
- Quando os pneus forem substituídos ou houver rodízio entre eles.
- Quando forem substituídas peças da suspensão.
- Veículo apresentando tendência direcional

## **BALANCEAMENTO**

- Recomendamos realizar o balanceamento a cada 10.000 km ou de acordo com a orientação do Manual do Proprietário e/ ou revendedor autorizado. Realizar também:
- Quando houver vibrações no veículo;
- Na ocasião da troca dos pneus.
- Após fortes impactos

## **HÁBITOS E COSTUMES AO DIRIGIR**

Os hábitos e costumes de cada motorista exercem grande influência no desgaste e na durabilidade dos pneus de seu carro.

- Evitar impactos ao passar por buracos e/ou obstáculos;
- Arrancadas e freadas bruscas desnecessárias;
- Subidas em meio-fio;
- Velocidades incompatíveis com o tipo e condição da estrada, assim como o tipo de pneu;
- Paradas ou contato com óleos, solventes ou outros derivados de petróleo.

## **CUIDADOS IMPORTANTES COM OS PNEUS**

A armazenagem de pneus deve ser feita em local seco e livre de materiais químicos. Os pneus devem ser limpos e cobertos, a fim de evitar o acúmulo de água e a proliferação de insetos.

- Verificar periodicamente se o pneu apresenta avarias (banda de rodagem/lateral).
- Se há desgaste irregular na banda de rodagem.
- Se há pedras ou outros objetos encravados na banda de rodagem.
- Se existem vazamentos (perda de pressão).
- Evite rodar com os pneus com: baixa pressão, sobrecarga, rodas desbalanceadas, com furos mal reparados e não preenchidos adequadamente ou com veículo desalinhado. Estes fatores comprometem a segurança do motorista, a durabilidade e desempenho dos pneus, além de acarretarem a perda da garantia.



De acordo com o CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito), os pneus que circulam no território nacional devem ter borracha remanescente na banda de rodagem igual ou acima de 1,6 mm TWI (indicação lateral), para oferecer boa frenagem, tração e não provocarem derrapagens laterais.

## **RODÍZIO**

Para obter o máximo de rendimento de seus pneus, efetue um rodízio a cada 10.000 km ou periodicidade indicada pelo fabricante do veículo. O rodízio serve para compensar as diferenças de desgastes, permitindo um aumento de quilometragem e eficiência. Sempre respeitar o sentido de rotação dos pneus, quando ele for indicado nos pneus (pneus direcionais).

## **SUBSTITUIÇÃO OBRIGATÓRIA DOS PNEUS**

A escolha do pneu correto representa maior economia para você e melhor desempenho para os seus pneus. A Magnum Tires dá algumas dicas para que você faça sua escolha na hora de trocar os pneus.

Os pneus devem ser imediatamente substituídos se apresentarem:

- Bolhas ou cortes nas laterais (costados).
- Avarias nos talões.
- Sinais de envelhecimento de materiais (ex.: rachaduras).
- Cortes ou furos não reparáveis na banda de rodagem.
- Quando atingirem o nível máximo de desgaste (1,6 mm de profundidade no sulco da banda de rodagem).

## **DADOS DE FABRICAÇÃO**

O código DOT gravado na lateral do pneu indica sua conformidade com os padrões de segurança e fornece dados sobre a fabricação do pneu.

Exemplo: **DOT Y17L 25X2 1614**

**Y1** – Código da fábrica

**7L** – Código Dimensional do Fabricante

**25X2** – Código Opcional do Fabricante

**1614** – Semana e ano de construção (16 semana de 2014)



## Termo de Garantia

Pneus e Câmaras de Ar

### **CONFIRA COMO FUNCIONA A GARANTIA DA MAGNUM TIRES**

O presente Termo de Garantia aplica-se única e exclusivamente a produtos adquiridos na Magnum Tires ou uma das nossas lojas filiais espalhadas em todo Brasil. A Magnum Tires garante a reposição de todos os produtos comercializados que apresentem defeito de fabricação, sendo estes desvios de matéria-prima ou problemas de fabricação.

A Magnum Tires oferece dois tipos de garantia: Contratual e legal. A contratual equivale a um período de 05 anos para Pneus, 03 anos para Câmaras de ar e 01 ano para Lonas. Enquanto a garantia legal equivale a um período de 90 dias para qualquer produto adquirido.

A garantia deverá ser acionada diretamente com a assistência técnica da loja que houve a aquisição do produto. O atendimento da Magnum Tires auxiliará o cliente informando o passo a passo até que seja concluído todo o processo. Em se tratando de pneus, para que eles possam ser devidamente analisados, eles deverão estar acompanhados de todos os correlatos, tais como roda, válvula, câmara/protetor (se for o caso), pois a ausência de qualquer um destes poderá dificultar ou até mesmo impossibilitar a realização da análise e/ou um julgamento mais criterioso.

Após análise, se constatado o defeito de fabricação, haverá substituição do produto, cobrando-se apenas o valor proporcional ao desgaste do pneu. O valor será cobrado sobre o preço de venda pago pelo consumidor no ato do pedido com seus respectivos tributos.

Caso o produto ainda esteja dentro do prazo de garantia legal que corresponde a 90 dias a partir da emissão da nota fiscal de venda a Magnum Tires arca com as despesas de transporte e frete para todo o processo. Após o prazo dos 90 dias o cliente deverá se valer da garantia contratual fornecida pela empresa por um período de 05 anos para pneus e 03 anos para câmaras de ar devendo o mesmo arcar com o transporte e locomoção do produto.

O cliente somente terá acesso à garantia se comprovada a origem da compra através da empresa com envio da Nota Fiscal, e se o período da compra do produto for condizente com a data de fabricação. Caso haja má fé em algum dos processos de análise de garantia como e não se restringindo a:

- Produto enviado para análise não ser o mesmo do descrito no documento fiscal;
- Fotos divergentes do(s) produto(s) reclamado(s);

*A não observância de qualquer das condições acima e impostas no Manual implica na perda da Garantia.*

**PROCEDIMENTOS:**

1. O cliente deve se dirigir à loja da Magnum em que houve a aquisição do produto, levando o produto reclamado e seus correlatos. A loja será responsável pelo envio de todas as informações (completo preenchimento do SEPU), envio da cópia da nota fiscal e fotos do produto reclamado ao corpo técnico da Magnum.

2. O formulário de solicitação de Análise de Garantia (SEPU), é um documento que dá segurança ao processo tanto para o cliente quanto para a Magnum Tires, pois é o que relata a ocorrência e possibilita ao técnico a análise concreta do produto reclamado, por isso a importância em preenchê-lo de forma correta.

3. O processo de análise se dará por meio de fotos específicas exigidas pelo técnico. Caso não seja possível analisar o produto desta forma, a empresa procederá então com a coleta ou solicitará ao cliente que leve o produto até a loja que originou a compra para análise in loco. Lembrando que nesse último caso é responsabilidade do cliente arcar com o transporte e locomoção do produto.

4. Após o envio dos dados ao técnico da região o mesmo possui um prazo de 30 dias para apresentação do laudo técnico. Se nesse período o produto estiver dentro do prazo de garantia legal e o departamento técnico identificar que não será possível a análise através de fotos, solicita-se então a coleta dos pneus, com transporte por conta da Magnum Tires, para análise na filial que originou a compra, podendo, assim, aumentar o tempo estabelecido de 30 dias para entrega do laudo final.

5. Após transcorrer o processo (prazo médio de até 30 dias a contar da data de recebimento de todas as informações necessárias) será divulgado o parecer técnico. O cliente será informado por e-mail ou telefone quando o mesmo estiver disponível.

6. Quando for constatado defeito substancial nos materiais e/ou fabricação em até 90 dias da data de compra, o pneu reclamado terá a sua garantia concedida 100% para o cliente, exceto para pneus para uso comercial, tais como:

- Pneus para aplicação em vans, de qualquer porte;
- Pneus para aplicação em caminhões e ônibus, de qualquer porte
- Pneus para aplicação em tratores e máquinas, de qualquer porte,

a) Decorrido o período de 90 dias (Garantia Legal) após a data de compra, quando for constatado defeito substancial nos materiais e/ou fabricação pelo técnico responsável da Magnum Tires, o pneu reclamado terá sua garantia concedida numa base pró-rata, proporcional ao desgaste do produto adquirido. O cliente somente paga pelo que utilizou e depreciou o produto, denominado “remanescente da borracha”.

b) Para garantias improcedentes não há bonificações. O cliente não terá direito à reposição do produto quando o defeito não for de fabricação. Contudo, se o produto reclamado tiver sido coletado para análise técnica ele terá o prazo de 60 dias para ser retirado e/ou despachado! Após





esta data a Magnum Tires poderá dar a destinação correta ao mesmo, destacado em nossa SEPU juntamente com o laudo informando a recusa. O custo do frete é responsabilidade do cliente.

### **SITUAÇÕES EM QUE A GARANTIA NÃO SE APLICA:**

- Uso incorreto da pressão de ar, incluindo condução com baixa pressão ou pressão zero de ar.
- Avarias acidentais, como furos, penetrações, rasgos, quebra da carcaça ou bolha no costado resultante de impacto ou contra elemento externo.
- Desalinhamento da direção do veículo ou desbalanceamento do conjunto pneu/roda.
- Irregularidades mecânicas no sistema de suspensão, amortecedores, direção e freios dos veículos.
- Alterações no projeto original do veículo que possam invalidar a garantia dos pneus.
- Instalação de medida de pneu não equivalente à original do veículo.
- Montagem e desmontagem incorretas dos pneus.
- Sobrecarga ou má distribuição da carga.
- Instalação de pneu com índice de carga e/ou símbolo de velocidade inferior aos exigidos pelo fabricante do veículo.
- Instalação indevida do pneu quanto à sua banda de rodagem em relação à sua posição no veículo ou ao tipo de serviço (exemplo: pneu para uso urbano em serviço fora de estrada e vice-versa).
- Utilização de pneus com objetivo de competições, exposições ou mesmo em práticas que contrariem a legislação brasileira de trânsito.
- Incrições de semana e ano de fabricação e/ou DOTs raspados, adulterados ou ilegíveis.
- Sinais de envelhecimento (trincas, rachaduras, endurecimento da borracha, entre outros).
- Contaminação por produtos químicos, óleos, graxas, solventes ou qualquer tipo de produto derivado de petróleo.
- Rodas enferrujadas, trincadas, amassadas ou onduladas.
- Materiais químicos não especificados neste certificado, para vedação de perfurações ou cortes.
- Frenagens bruscas, patinagens e arrancadas.
- Utilização de câmara de ar em pneu sem câmara (tubeless).
- Utilização de protetores de pneus convencionais em pneus radiais e vice-versa.
- Consertos inadequados, que possam provocar falhas nos pneus.
- Que o reclamante da garantia não é o consumidor final do produto.

### **CONTATOS**

É de extrema importância que todo o contato após a abertura do processo pelo formulário online referente à garantia, seja feito por e-mail [sac@magnumtires.com.br](mailto:sac@magnumtires.com.br), ou por um de nossos canais de atendimento disponíveis no site a fim de garantir a agilidade no seu processo.

Através destes canais o cliente poderá sanar suas dúvidas referente ao andamento de solicitação de garantia, resultado da análise técnica, entre outros possíveis questionamentos.

O atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17:00h.