

Confira tudo o que você deve saber sobre o processo de garantia técnica Bosch

Primeiro é importante que você entenda alguns conceitos:

O que é garantia técnica?

1

A Garantia Técnica autopeças é o modelo de garantia que necessita de uma análise funcional e visual, para conclusão de procedência ou não. Tal análise de garantia deve ser realizada por um Bosch Service com apoio técnico dos manuais, informativos de assistência técnica e equipe Bosch.

Produtos que fazem parte da garantia técnica:

2

- ▶ Peças de reposição Diesel (exceto itens contemplados no modelo de Garantia Expressa conforme informativo vigente).
- ▶ Peças Diesel comercializadas originalmente pelo fabricante;
- ▶ Válvulas de Injeção indireta ciclo Otto;
- ▶ Componentes do sistema de injeção Direta ciclo Otto;
- ▶ Sistemas de controle de frenagem (ABS, ARS, ESP....)
- ▶ Unidades de comando.

O que é garantia técnica?

3

Reclamante → Bosch Service:

- ▶ Nota fiscal de compra do produto.
- ▶ Informações sobre a aplicação e utilização do produto.

Bosch Service → Garantia Bosch (QMC):

- ▶ Nota fiscal de Simples remessa para a BOSCH.
- ▶ Cópia da Nota fiscal de compra do produto.
- ▶ Laudo técnico, visual, funcional da peça (Assinado e Carimbado pelo Bosch Service).
- ▶ Protocolo de Medição para Componentes Diesel (Quando aplicável).
- ▶ Abertura do BWS online.

Informações sobre o BWS Online:

- ▶ É a partir da abertura do BWS que o processo de garantia se inicia para a Bosch.
- ▶ Através desta ferramenta o Bosch Service deve reportar para o time de Garantia da Bosch (QMC) os atendimentos e solicitações de garantia.
- ▶ A falta de informações no BWS Online é passível de recusa.
- ▶ Para acesso do sistema BWS Online é necessário a utilização de usuário e senha, os quais devem ser solicitados pelo serviço autorizado conforme instruções do informativo de assistência técnica vigente.
- ▶ Em caso de dúvidas no sistema do BWS online, contatar o consultor responsável da região.
- ▶ A emissão do BWS Online pelo Bosch Service não deve exceder o prazo máximo de 3 dias uteis, a contar da data de reclamação do cliente no Bosch Service.
- ▶ A solicitação de coleta para envio de peças para análise na Bosch, deve ser realizada no mesmo dia da abertura do BWS.
- ▶ Os BWS´s e Solicitações de coleta que estiverem fora desses prazos serão terminantemente recusados.

Veja agora o fluxo de atendimento de garantia técnica:

GARANTIA TÉCNICA

Veja agora o fluxo de atendimento de garantia.

Para os envios de peças do sistema de Garantia Técnica, é obrigatório preencher o formulário online, disponível através do link:

<https://bosch.pushbot.com/form/garantia-tecnica>

Anexando a seguinte documentação:

- ▶ Cópia da Nota fiscal de venda do produto
- ▶ Cópia do BWS Online (PDF)
- ▶ Laudo técnico, visual ou funcional da peça reclamada (PDF)
- ▶ Cópia da nota fiscal de simples remessa emitida contra a Robert Bosch Ltda – Campinas/SP
- ▶ Protocolo de medição dos injetores ou bombas injetoras diesel (Se aplicável)

Em casos de danos consequentes, adicionar:

- ▶ Notas fiscais dos custos adicionais em nome do cliente final



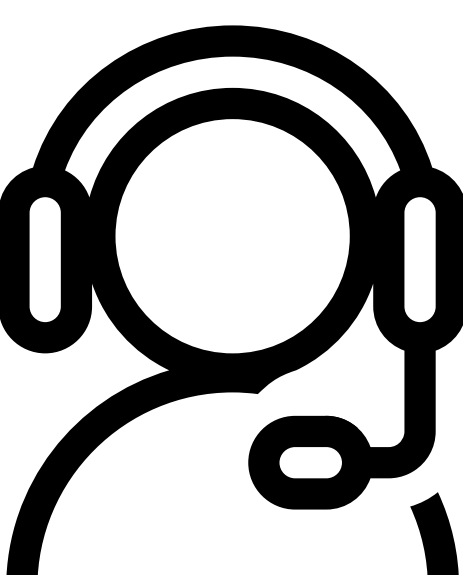
ATENÇÃO!

Salientamos que desses documentos apenas a **nota fiscal de simples remessa** deve ser encaminhada junto com a caixa. Caso esses documentos não sejam anexados no formulário, não será possível realizar a solicitação de coleta. **Caso for encontrada alguma divergência no processo a solicitação será desconsiderada com devolutiva por e-mail. Os volumes que forem recebidos sem a cópia da nota fiscal de remessa serão automaticamente devolvidos ao remetente.**

IMPORTANTE: Se atente aos prazos de garantia

Descrição	Prazo
Conjuntos completos aplicados para a linha diesel: CP1, CP3, CP4, CBxx, CRI, CRIN, UIS, DENOX, Bombas injetoras mecânica, porta injetores mecânico.	12 meses / 50.000 km / 1000 horas
Peças de reposição diesel	6 meses / sem limite de km
Peças de reposição em geral (exceto linha diesel)	6 meses / 10.000 km / 600 horas
Válvula de injeção Otto	6 meses / sem limite de km
Todos os itens do sistema de injeção direta Otto	6 meses / sem limite de km

Caso o produto que deseja enviar em garantia não esteja nesta tabela, por favor, consultar o manual de garantia vigente, para mais detalhes.



É muito importante que todas as determinações da política **Garantia Técnica** sejam seguidas, evitando a devolução de itens e consequentemente o custo do transporte.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que sejam necessários, através do **Consultor Bosch** da sua região ou pelo e-mail **garantia.autopecas@br.bosch.com**.