

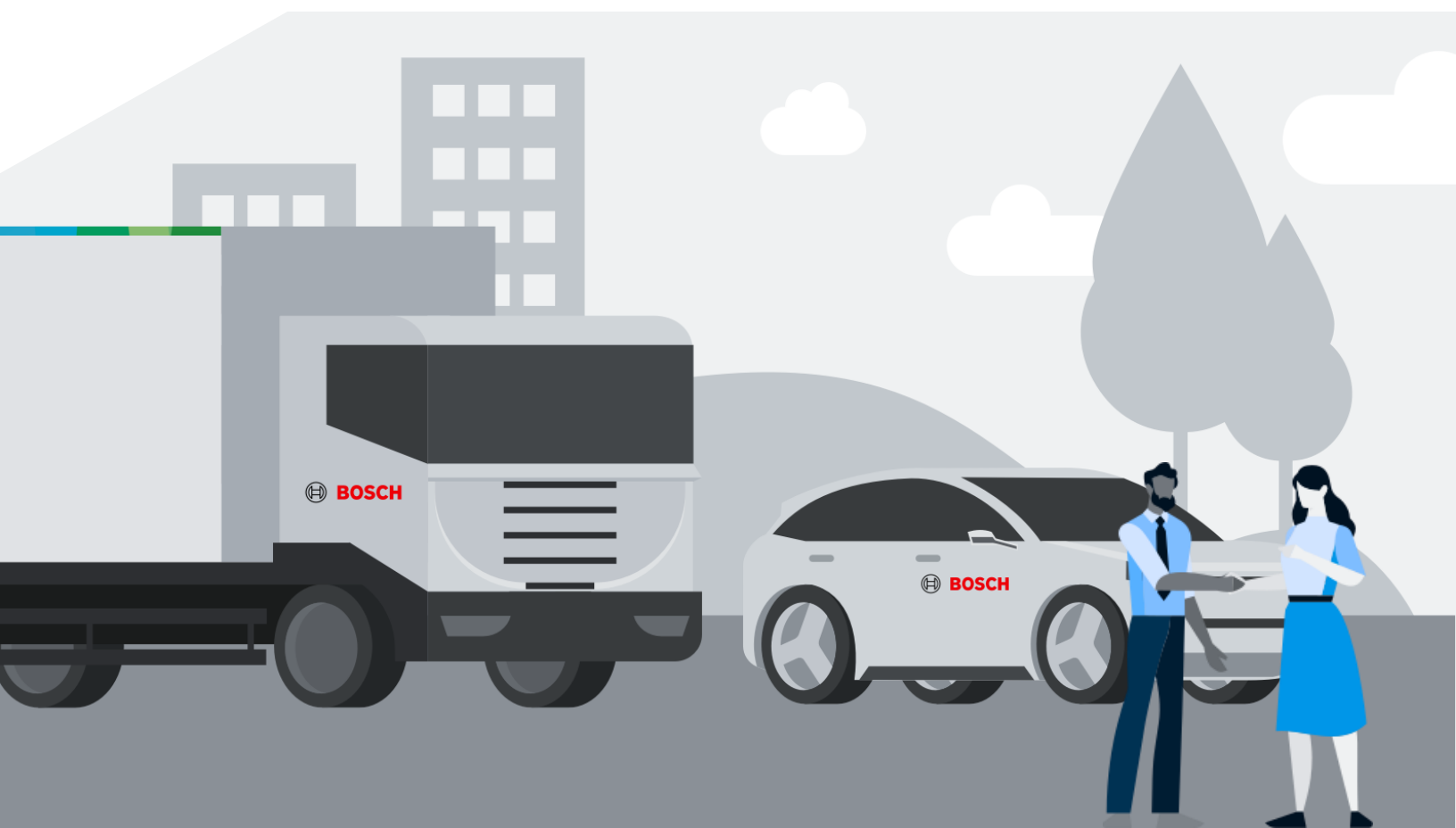
Invented for life



BOSCH

Manual da Garantia Expressa

1ª edição



Índice

1. Conceituação	4
1.1. Política da Garantia Expressa	4
1.2. Código de Defesa do Consumidor.....	4
1.3. Fluxo de atendimento	4
1.5. Análise Visual.....	6
1.6. Custos não cobertos.....	6
1.7. Concessão da Garantia.....	6
2. Documentos para consulta.....	7
2.1. Catálogo de Garantia	7
2.2. Informativos de Garantia	7
2.3. Relatório de Análise visual para Distribuidor	7
2.4. Relatório de Análise visual para revenda/aplicador.....	7
3. Sistema Eletrônico da Garantia Expressa	7
3.1. Novo Usuário.....	7
3.2. Redefinição de senha.....	8
3.3. Criação de relatório	8
3.4. Rascunho	13
3.5. Registrando o relatório de Garantia.....	14
3.6. Excluindo Itens ou Relatório.....	14
3.7. Conferência após o registro	15
3.8. Status “Aguardando dados de coleta”	15
3.9. Status “Processado e coletado”.....	16
4. Emissão da nota fiscal	17
4.1. Tipo de Nota Fiscal.....	17
4.2. Legislação	17
4.3. Referência a Nota Fiscal de origem (venda)	17
4.4. Espelho de Nota Fiscal.....	17
4.5. Obrigatoriedade e tolerâncias permitidas	18
5. Procedimento de envio (Correios).....	19
5.1. Rocoleta - Formulário Online.....	19



5.2. Preenchimento do Formulário	19
5.3. Instruções para o envio do material (embalagem).....	21
6. Acompanhamento do envio	22
7. Entendendo o status no sistema	23
7.1. Status “Recebimento Recusado”	23
7.2. Status “Em análise”	24
7.3. Status “Analisado”	24
7.4. Status “Finalizado”	24
8. Acompanhamento de diversos relatórios (status, pagamento etc.).....	24
9. Pagamento de garantia.....	26
10. Devolução de mercadorias recusadas após análise	26
11. Canais de atendimento	27

1. Conceituação

1.1. Política da Garantia Expressa

Este sistema tem como objetivo agilizar o processo de garantia de determinadas linhas de produto Bosch.

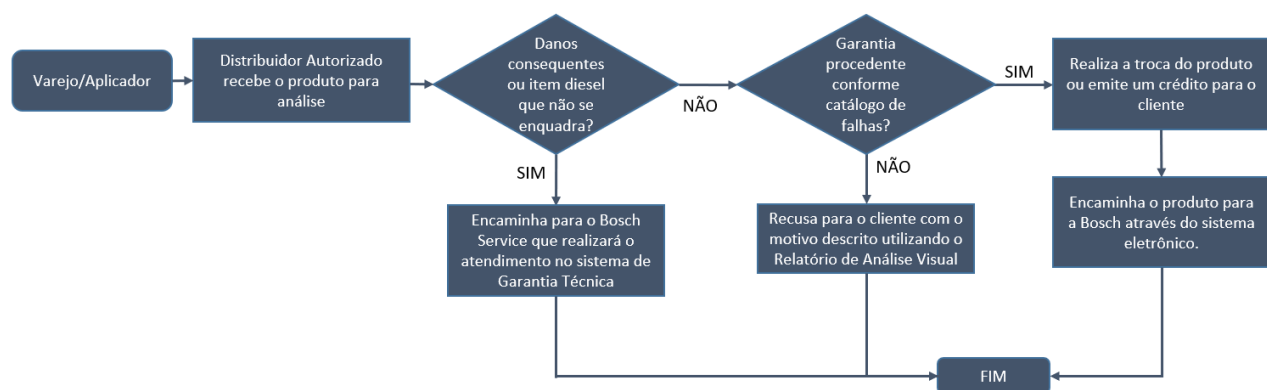
Requer apenas uma análise visual da peça reclamada e a verificação dos respectivos documentos que comprovam que o produto está dentro do período vigente da Garantia Expressa.

Estando estes aspectos de acordo com o regulamento, o cliente tem na mesma hora a resolução de sua solicitação, pois a Bosch autoriza o Distribuidor a fazer a substituição imediata dos produtos.

1.2. Código de Defesa do Consumidor

De acordo com a Lei nº 8.078, publicada em 12 de setembro de 1990, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor, a garantia é uma imposição. Daí a importância de conhecer profundamente o assunto a fim de orientar seus clientes e atender da melhor forma às suas expectativas.

1.3. Fluxo de atendimento



Todas as informações relevantes desse fluxo estão disponibilizadas nas próximas páginas. Utilize o índice para facilitar a busca.

1.4. Produtos que fazem parte e prazos de garantia

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o consumidor tem o prazo de 90 dias para reclamar pelos vícios ou defeitos apresentados pelo produto quando se tratar de bem durável. Passado esse prazo, se o consumidor não reclamar junto ao fornecedor, perde os direitos previstos no Código.

Na Garantia Expressa, a Bosch oferece como diferencial para seus clientes um prazo de garantia estendido para a maioria dos produtos. Nesse sistema, a análise do prazo de garantia pode ser feita:

- **a partir da compra do produto:** portanto, é obrigatória a apresentação de NF de compra.

Para alguns produtos o Certificado de Garantia devidamente preenchido substitui a apresentação da Nota Fiscal.

Os prazos abaixo já contemplam o prazo legal de 90 dias (03 meses):

Linha de produto	Prazo de Garantia
Linha Elétrica: Peças de reposição do motor de partida e alternador; motores do limpador de para-brisa (dianteiro e traseiro), do ventilador, do radiador e do ventilador interno.	06 meses
Linha Ignição: Bobina de ignição (plástica e asfáltica), distribuidor de ignição (convencional/transistorizada), vela de ignição e cabo de ignição.	06 meses
Linha Comercial: Filtros de ar, de combustível e lubrificante; palheta.	06 meses
Linha de Freios: Pastilha de freio (cerâmica/convencional), Lona de Freio, Tambor de Freio, Sapata de Freio, Cilindro Mestre, Cilindro de roda e Servo Freio (Hidrovac, Isovac, Mastervac).	06 meses
Linha Injeção: Válvulas e Bombas GDI, Sensores em geral e atuador de marcha lenta	06 meses
Linha Iluminação: Lâmpadas Automotivas	06 meses
Linha Diesel: Bico, elemento e válvula diesel mecânico que constam no informativo e lista vigente. Tubos de pressão (Ref. F000 99T XXX) e Bomba manual (Ref. F000 99D 033).	06 meses
Linha Direção Hidráulica: Bomba Hidráulica de Direção e itens de reparo da bomba.	03 meses
Demais itens: Bomba Elétrica de Combustível, Kit da Bomba de Combustível, Sonda Lambda, Corpo Borboleta, Motor de Partida e Alternador.	12 meses

As informações acima podem sofrer alterações com aviso prévio.



1.5. Análise Visual

Após confirmar se o componente está dentro do período de garantia é necessário realizar a análise visual.

Para essa análise é importante conhecer as principais situações consideradas improcedentes, nas quais perde-se o direito à garantia:



- **Danificações, violações ou deformações:** Sinais visuais de violação, batidas, quebras, amassamentos e danos causados por queda ou utilização de ferramenta inadequada.
- **Recondicionados:** Sinais visuais de que o produto foi violado, reparado, ou recondicionado fora da Rede Bosch Service.
- **Adaptações em geral:** Alterações das características originais da peça ou produto, aplicações fora das especificações dos catálogos de aplicação Bosch.
- **Oxidações:** Utilização indevida da peça ou produto em situações diferentes das previstas originalmente.
- **Sobrecarga elétrica,** superaquecimento ou curto-circuito elétrico: Danificações geradas por falta de manutenção preventiva ou utilização inadequada do produto.
- **Outros:** Armazenamento indevido, prazo de garantia expirado, lotes de peças sem rotatividade, peças com identificação de siglas de montadoras e peças não Bosch.

1.6. Custos não cobertos

Todos os produtos com suspeita de falha e que tenham supostamente causado danos adicionais, custos diversos durante seu funcionamento e custos extras no atendimento de reparo por parada de funcionamento, são compreendidos como danos consequentes.

Todas as análises neste modelo devem ser realizadas diretamente pela fábrica da Bosch. Para atendimento desses casos, o Bosch Service mais próximo deve ser indicado. No caso de itens da linha leve, a responsabilidade pelo atendimento é do Bosch Car Service. Já as aplicações Diesel, devem atendidas diretamente por uma oficina da rede Bosch Diesel Center (BDC) e podem ser finalizadas diretamente no Bosch Service.

Caso tenha dúvidas sobre a indicação, o consultor regional deve ser contatado.

1.7. Concessão da Garantia

A Bosch reserva-se o direito de:

- Conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado somente após análise e aprovação.

- Assumir como sua a propriedade dos produtos reconhecidamente defeituosos e substituídos por força desta garantia.
- A Bosch reserva o direito de realizar a devolução das peças reclamadas e que estejam em desacordo com as políticas vigentes.

2. Documentos para consulta

2.1. Catálogo de Garantia

Esse catálogo foi desenvolvido pela Bosch para auxílio e orientação no atendimento de solicitações garantia, demonstrando os principais motivos considerados improcedentes bem como facilitar a análise visual.

2.2. Informativos de Garantia

São comunicações oficiais do departamento de garantia para orientar sobre as principais atualizações dos processos.

2.3. Relatório de Análise visual para Distribuidor

Documento com motivos de improcedências que podem ser utilizados pelo Distribuidor para entregar ao solicitante.

2.4. Relatório de Análise visual para revenda/aplicador

Documento com motivos de improcedências que podem ser utilizados pela Revenda ou Aplicador para entregar ao solicitante.

Esses documentos podem ser solicitados diretamente nos canais de atendimento disponíveis no final desse manual – tópico 11.

3. Sistema Eletrônico da Garantia Expressa

Através do Sistema Eletrônico, o Distribuidor Autorizado deve reportar para o time de Garantia da Bosch as solicitações de garantia.

Nesse sistema, o Distribuidor terá autonomia para criar os relatórios pertinentes ao envio das mercadorias em garantia.

O portal da Garantia Expressa fica disponível em: <https://garantiaexpressa.bosch.com.br>.

3.1. Novo Usuário

Para obter acesso a esse portal, é necessário a utilização de usuário e senha, os quais devem ser solicitados pelo Distribuidor Autorizado diretamente ao time de Garantia da Bosch.

Para isso, deve encaminhar um e-mail para o canal de atendimento garantia.autopecas@br.bosch.com, informando o e-mail que deseja solicitar o cadastro e informar também o número do CNPJ da empresa para validarmos no sistema.

Após a inclusão no sistema, o time de garantia responderá informando para seguir com as etapas de registro de no portal, conforme procedimento do informativo vigente.

3.2. Redefinição de senha

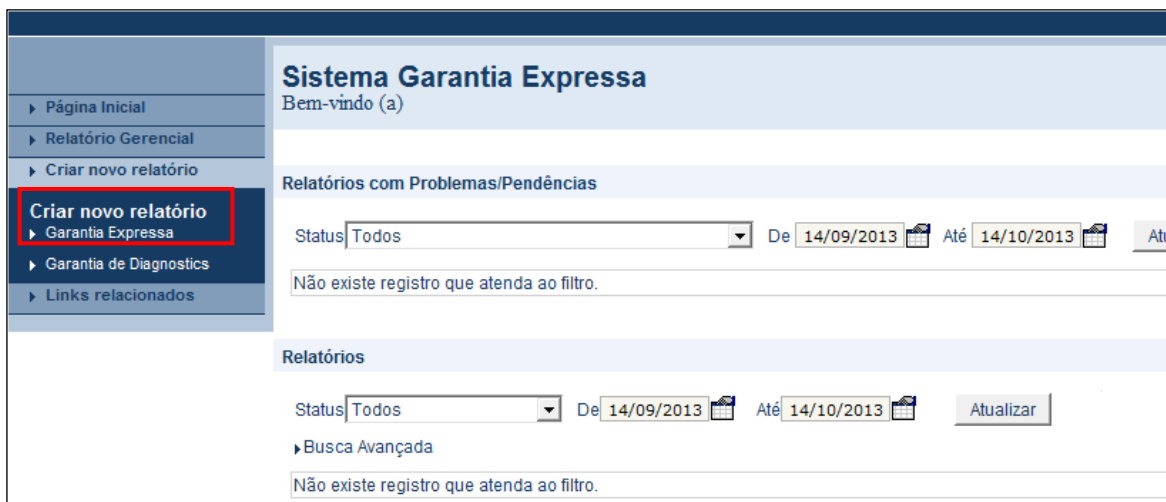
Na tela de acesso do portal, existe o link “Esqueci-me da senha” para redefinição que possibilita criar uma senha, porém o link é direcionado apenas para o e-mail cadastrado.

Caso não esteja recebendo o link em sua caixa de entrada, verifique a caixa de Spam ou Lixo Eletrônico. Mas caso não encontre nessas caixas, possivelmente a aplicação de e-mail esteja bloqueando-o por considerá-lo inseguro. Então você deve solicitar auxílio ao seu departamento de TI para que verifiquem se existe esse bloqueio e depois tentar novamente.

O time de garantia da Bosch não consegue criar senhas e muito menos redefini-las, então essa etapa é realizada totalmente pelo solicitante.

3.3. Criação de relatório

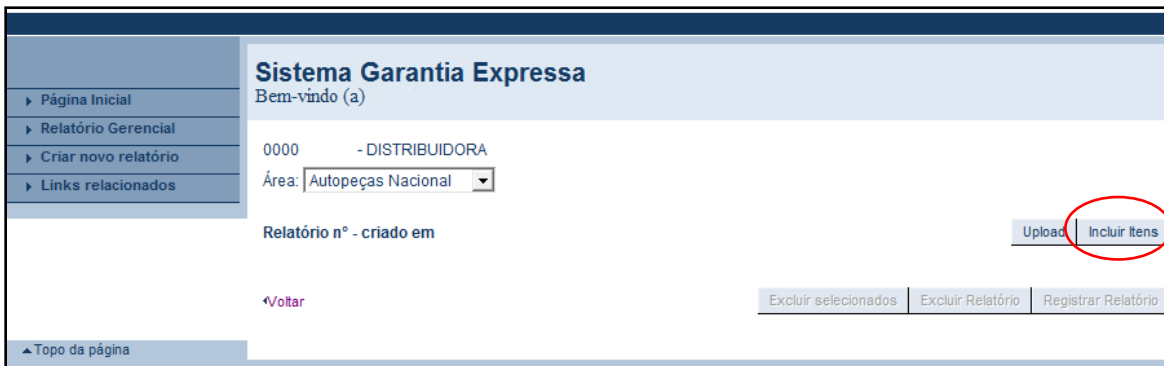
- a) Selecione “Criar novo relatório” e depois “Garantia Expressa”.
 - Garantia Expressa: Destinado aos distribuidores de autopeças e credenciados, conforme política vigente.



- b) Será exibido um Termo de Aceite sobre as regras de aprovação/ reprovação dos itens reivindicados em garantia.

Para dar continuidade no processo, é preciso concordar com o Termo de Aceite clicando no botão “OK” da mensagem exibida.

c) Selecione “Incluir Item”



Sistema Garantia Expressa
Bem-vindo (a)

0000 - DISTRIBUIDORA
Área: Autopeças Nacional

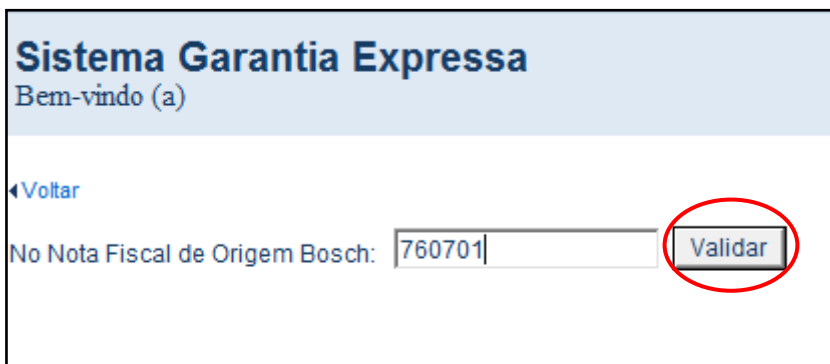
Relatório nº - criado em

Upload **Incluir Item**

Excluir selecionados Excluir Relatório Registrar Relatório

Topo da página

d) No Nota Fiscal de Origem Bosch: digite o número da Nota Fiscal em que a peça reclamada em garantia foi comprada da Bosch e logo após clique em Validar.



Sistema Garantia Expressa
Bem-vindo (a)

Voltar

No Nota Fiscal de Origem Bosch: 760701 **Validar**

e) Confirme se os dados da Nota Fiscal estão corretos, em seguida clique em Detalhes.



Sistema Garantia Expressa
Bem-vindo (a)

Voltar

No Nota Fiscal de Origem Bosch: 760701 Validar

Nota Fiscal

Cod. DI	NF	Data	Razao Social	CNPJ	Estado	Cidade	Detalhes
0000000000	000760701 8	05/02/2013	DISTRIBUIDOR	0000000000000000	SP	SAO PAULO	Detalhes



- f) O sistema informará os dados do Distribuidor e os detalhes da Nota Fiscal de Origem Bosch. Identifique o item a ser reivindicado e clique em Selecionar.

Sistema Garantia Expressa

Bem-vindo (a)

← Voltar

Cliente

Informações de Contato

Código: 00000000000

Nome: DISTRIBUIDOR

CNPJ: 000000000000

Inscr. Estadual: 00000000000

Grupo do cliente:

Escritório: AA - São Paulo

← Voltar

Cliente

Informações de Contato

Email:

Telefone:

Fax:

Endereço:

Bairro:

Cidade: SAO PAULO

Detalhes da Nota Fiscal							
No Nota Fiscal sem dígito 000760701							
Valor da NF: R\$ 1.278,15							
Data de emissão da Nota Fiscal: 05/02/2013							
Nota Fiscal							
Item	Código do produto	Descrição do produto	Quantidade faturada	Quantidade disponível	Valor	Valor unitário	Selecionar
000096	F000ZS9200395	BOBINA PLÁSTICA DE IGNIÇÃO	1,00	1,00	140,15	140,15	

- g) Neste momento o sistema verificará se o item está dentro da política da garantia expressa.

Caso o material *não esteja liberado* na política de Garantia Expressa, a mensagem abaixo será exibida:

Sistema Garantia Expressa

Bem-vindo (a)

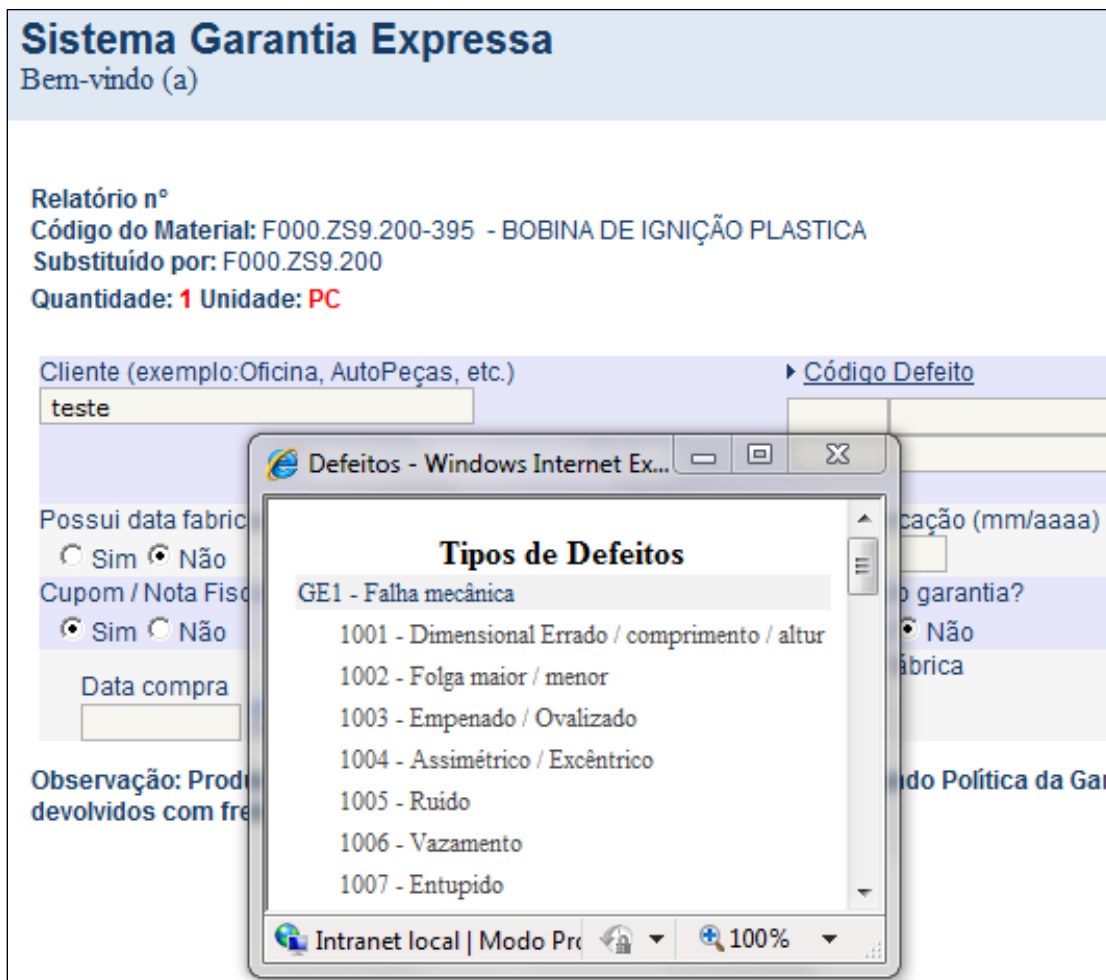
← Voltar

Mensagem da página da web

Erro: Material Sem Cadastro. Código 002

OK

- h) Se o item está liberado na política de Garantia Expressa o site será direcionado para continuação do processo. Será então exibido o formulário para inserção dos dados do item reclamado:



- i) Alguns campos serão preenchidos automaticamente:

Relatório nº.: Número sequencial gerado automaticamente pelo sistema. (este nº. será gerado no momento do registro do relatório de garantia Bosch).

Código do Material: Numeração digitada na tela anterior com a descrição do item.

Quantidade: Informação automática de quantidade de itens que devem ser enviados para a Bosch na solicitação de garantia deste item (MÚLTIPLO MINIMO).

Unidade: Informação se a quantidade acima descrita será de Jogo ou Peças;

- j) Os demais campos deverão ser preenchidos manualmente:

Cliente: digite o nome da empresa (nome fantasia, razão social) que solicitou a garantia expressa deste item (oficinas, Autopeças, Centros Automotivos etc.).

Possui data fabricação?: selecione a opção “Sim” caso o item reivindicado na garantia expressa possua sigla de fabricação gravada e “Não” em caso negativo.

Código de Defeito: selecione na lista de opções do link.

Cupom/Nota Fiscal: selecione a opção correspondente.

Data da Compra: digite a data da compra do material ou selecione através do botão.

Sigla de Fábrica: digite os 3 algarismos que formam a sigla de fábrica, caso esteja gravada no produto, como por exemplo: 908, 684, etc. (este campo não é obrigatório).

Certificado de Garantia: selecione a opção “Sim” caso tenha o certificado, conforme política da garantia expressa vigente e “Não” em caso negativo.

k) Após o preenchimento dos campos clique em “Incluir”.

ATENÇÃO: atentar para política da garantia expressa quanto ao prazo de garantia, data da compra e a obrigatoriedade de cupom fiscal ou certificado de garantia. O sistema irá validar todos os dados e caso alguma informação esteja fora da política da Garantia Expressa, será exibida uma mensagem informando o motivo.

- **Será aplicada auditoria em 100% dos itens recebidos na Bosch.**

l) Após a inclusão do item o sistema retornará para a tela abaixo, onde poderá ser incluído novos itens através do botão “Incluir itens” e/ou editar os itens já incluídos através do botão.

Sistema Garantia Expressa
 Bem-vindo (a)

0000000000 - DISTRIBUIDOR
 Área: Autopeças Nacional

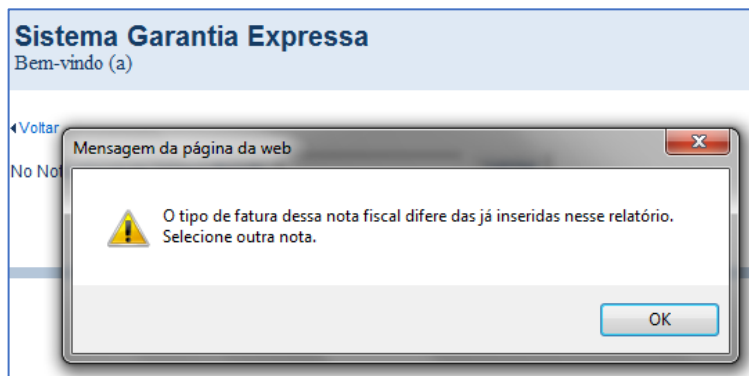
Relatório nº 30357 - criado em 14/10/2013
 Incluir Itens

☐	Item	Nº Tipo	Descrição	Qtd.	Qtd. Corrig.	Un.	Cliente	Nro. Nota Fiscal	Data Emissão da Nota Fiscal	Total (R\$)	Editar	Excluir	Detalhes
☐	1	F000.ZS9.200-395	BOBINA DE IGNIÇÃO PLASTICA	1	1		PC teste	000760701	05/02/2013	0	▶	Excluir	
Total										0			Total: 1

Voltar
Excluir selecionados
Excluir Relatório
Registrar Relatório

Siga com estas instruções sucessivamente até o lançamento de todos os itens do relatório de garantia.

- m) Devido ao envio dos itens em garantia expressa ser realizado como “Devolução”, com referência a nota fiscal de venda Bosch, em um mesmo relatório somente podem ser inseridos itens com origem de notas fiscais de mesmo tipo de faturamento e condição de pagamento. Caso o novo item a ser inserido pertença a uma nota fiscal de origem com diferentes condições, o sistema irá exibir a seguinte mensagem:



Caso isso ocorra, este item deverá ser registrado em um novo relatório. Para continuar incluindo itens no mesmo relatório, siga as instruções anteriores selecionando outra nota fiscal de origem do mesmo tipo de fatura.

- n) Quando é iniciada a inserção de itens no relatório, todos os dados ficam gravados como Rascunho no sistema por tempo indeterminado. Desta forma, podem ser incluídos alguns itens em um dia, fechar o sistema, abrir novamente em outro dia e voltar a incluir novos itens.

3.4. Rascunho

Durante a criação de um novo relatório e inclusão de itens, de acordo com as etapas do item 2.1, até o momento em que este é registrado, ele se encontra no status de rascunho. Nesta etapa ainda não é gerado o número de relatório, sendo o rascunho identificado apenas por um número chamado de ID.

Relatórios

Status

Todos

 De

15/09/2013

 Até

15/10/2013

Atualizar

Busca Avançada

Editar	ID	Nº Relatório	Data Criação	NF Cliente	Data Envio	Status	Data de processamento do relatório pelo DI	Data de agendamento de coleta	Data de realização de coleta	Data de recebimento na Bosch	Data de finalização da análise técnica
	30374		15/10/2013			Rascunho					
Total: 1											



3.5. Registrando o relatório de Garantia

Após a inclusão de todos os itens desejados no relatório, é necessário que este seja registrado, clicando no botão “Registrar Relatório”, localizado no canto inferior direito, conforme figura abaixo:

Sistema Garantia Expressa
Bem-vindo (a)

0000000000 - DISTRIBUIDOR
Área: Autopeças Nacional

Relatório nº 30357 - criado em 14/10/2013 Incluir Itens

Item	Nº Tipo	Descrição	Qtd.	Qtd. Corrig.	Un.	Cliente	Nro. Nota Fiscal	Data Emissão da Nota Fiscal	Total (R\$)	Editar	Excluir	Detalhes
☐ 1	F000.ZS9.200-395	BOBINA DE IGNIÇÃO PLÁSTICA	1	1		PC teste	000760701	05/02/2013	0	☐	Excluir	
Total									0			Total: 1

[Voltar](#) Excluir selecionados Excluir Relatório **Registrar Relatório**

Somente após o registro o relatório é gravado no sistema de garantia Bosch e o número definitivo de relatório é gerado.

3.6. Excluindo Itens ou Relatório

A exclusão de itens ou do relatório é possível apenas até o momento em que os produtos são coletados pela transportadora, passando para o status de “Processado e Coletado”. Após este momento, não é mais possível a realização de quaisquer alterações.

Para excluir um item, basta abrir o relatório desejado clicando em “Editar”, e no item que deve ser excluído, clicar no botão “Excluir”. Para excluir todo o relatório, clique no Botão “Excluir Relatório”.

Relatório nº: 000200040595 - criado em 15/10/2013

Relatórios

Item	Nº Tipo	Descrição	Qtd.	Un.	Cliente	NF Venda	Data NF Venda	Excluir
0001	F000ZS9200	BOBINA DE IGNIÇÃO PLÁSTICA	1,000	PC	teste	000760701-8	05/02/2013	Excluir

Número da nota fiscal de envio de peças: Número da coleta:

Data de agendamento da coleta:

Data da realização da coleta:

Informações sobre coleta Salvar Dados

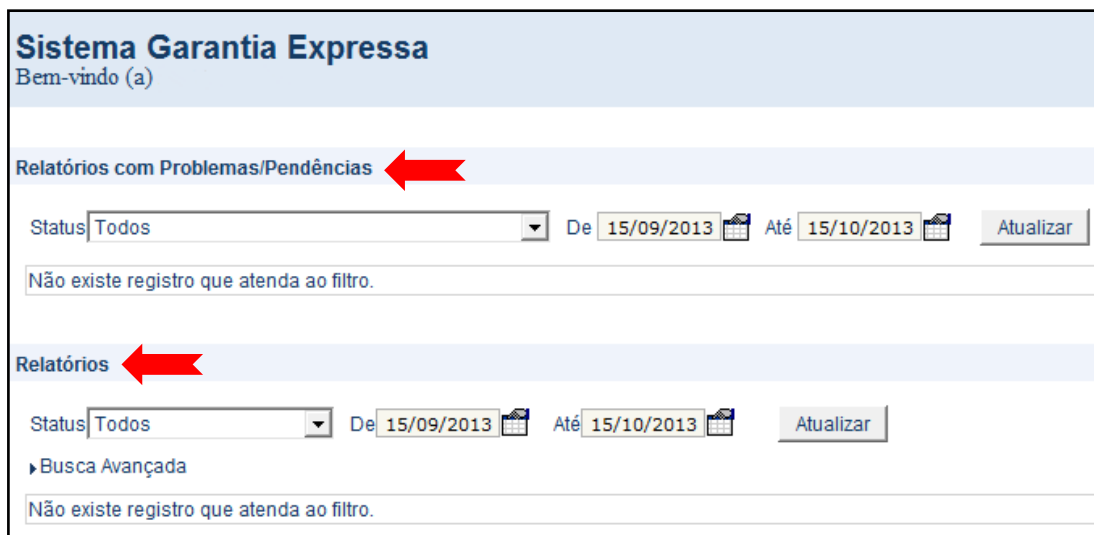
[Voltar](#) **Excluir Relatório** Gerar espelho NF Detalhes

3.7. Conferência após o registro

Quando o relatório é registrado, ele está pronto para ser enviado para Bosch, dando continuidade ao processo de garantia. Durante este processo são seguidas algumas etapas e o relatório tem seu status atualizado quando cada etapa é realizada, até que o processo seja finalizado.

O status do relatório indica em que etapa ele se encontra dentro do processo de garantia.

Na página inicial da garantia expressa, na parte superior são separados os relatórios com *Problemas /Pendência dos Relatórios*, conforme figura abaixo:



Relatórios com *Pendências* são aqueles com status “Aguardando Dados de Coleta” em que é necessária ação por parte do distribuidor, incluindo os dados da coleta, como será descrito a frente.

Os relatórios com *Problemas* são aqueles que têm o status de “Recebimento Recusado”, que também será descrito adiante.

Todos os relatórios que se encontram nas outras etapas do processo ficam em *Relatórios*, localizado na parte inferior da tela. As atividades realizadas em cada etapa são descritas a seguir:

3.8. Status “Aguardando dados de coleta”

Após o registro, é gerado um número de relatório no sistema de garantia expressa e este passa para o status “Aguardando dados de coleta”.

A solicitação de coleta deve ser solicitada de acordo com o procedimento de envio que será informado nos próximos tópicos. Após a solicitação e efetivação do envio, os dados



podem ser preenchidos no relatório. Para isso, basta clicar em “Editar” no relatório que se encontra na página inicial, irá exibir os seguintes campos para preenchimento:

Sistema Garantia Expressa
Bem-vindo (a)

Relatório n°: 000200040595 - criado em 15/10/2013

Relatórios

Item	Nº Tipo	Descrição	Qtd.	Un.	Cliente	NF Venda	Data NF Venda	Excluir
0001	F000ZS9200	BOBINA DE IGNIÇÃO PLASTICA	1,000	PC	teste	000760701-8	05/02/2013	Excluir
								Total: 1

Número da nota fiscal de envio de peças: Número da coleta:

Data de agendamento da coleta:

Data da realização da coleta:

[Informações sobre coleta](#) [Salvar Dados](#)

[Voltar](#) [Excluir Relatório](#) [Gerar espelho NF](#) [Detalhes](#)

Número da Nota Fiscal: deve ser preenchido com o número da nota referente ao relatório que será enviado.

Número da Coleta: Após a solicitação da coleta, será informado ao solicitante o número desta, que deve ser informado neste campo. Atenção! Nesse campo existe limitação de número, portanto somente número de coleta pode ser mencionado. Então o número autorização de postagem ainda não pode ser informado nesse campo.

Data de Agendamento: data em que foi feito o contato para agendamento da coleta.

Data de Realização da Coleta: Data em que as peças foram coletadas pela transportadora para envio a Bosch.

O preenchimento dos campos de data pode ser realizado em momentos diferentes. Após o preenchimento, clique em “Salvar Dados”.

Essa etapa não é obrigatória, pois serve apenas para acompanhamento.

3.9. Status “Processado e coletado”

Após serem incluídas as informações da coleta (tópico anterior), o relatório passa para este status e permanece até o momento em que é entregue na área de garantia da Bosch. Conforme citado no Item 3.6, a partir desta etapa não é mais possível a inclusão ou exclusão de itens, assim como exclusão de todo o relatório.

4. Emissão da nota fiscal

4.1. Tipo de Nota Fiscal

A natureza de operação para emissão da nota fiscal do Sistema de Garantia Expressa deve ser Devolução de Compra e deve ser emitida conforme os valores de origem.

4.2. Legislação

A operação de Devolução em virtude de Garantia é aquela na qual o cliente devolve o produto adquirido da Bosch, total ou parcialmente, por motivo deste apresentar defeitos de qualidade ou fabricação, dentro dos prazos de Garantia.

4.3. Referência a Nota Fiscal de origem (venda)

A Nota Fiscal de origem Bosch deverá ser referenciada para a realização da reivindicação dos produtos atendidos na Garantia Expressa. Ou seja, a nota fiscal de origem deve ser informada nos dados adicionais da nota fiscal de devolução.

4.4. Espelho de Nota Fiscal

Para o envio das peças à Bosch, deverá ser emitido a Nota Fiscal de Devolução referente aos produtos constantes no relatório. Esta Nota Fiscal deverá ser emitida de acordo com o *Espelho* fornecido pelo sistema. Para gerar o espelho, abra o relatório e clique em “Gerar Espelho NF” conforme imagem abaixo:

Sistema Garantia Expressa
Bem-vindo (a)

Relatório nº: 000200040595 - criado em 15/10/2013

Relatórios

Item	Nº Tipo	Descrição	Qtd.	Un.	Cliente	NF Venda	Data NF Venda	Excluir
0001	F000ZS9200	BOBINA DE IGNIÇÃO PLASTICA	1,000	PC	teste	000760701-8	05/02/2013	Excluir
								Total: 1

Número da nota fiscal de envio de peças:

Número da coleta:

Data de agendamento da coleta:

Data da realização da coleta:

Informações sobre coleta

Salvar Dados

[Voltar](#)

[Excluir Relatório](#)

[Gerar espelho NF](#)

[Detalhes](#)

Todos os dados que devem ser inseridos na emissão da nota fiscal para o envio das garantia à Bosch serão disponibilizadas pelo espelho, incluindo os valores, aliquotas de impostos e dados adicionais:

Espelho de Nota Fiscal

Gerar Arquivo Texto
Imprimir

Nº Nota

Emissor

Data:
Empresa:
CNPJ:

Item	Nº Tipo	Descrição	Qtd.	Un.	Classif. Fiscal	Base IPI	% IPI	Valor IPI	CFOP	Valor Unitário	Alíquota ICMS	% Base ICMS	Base ICMS	Valor item ICMS	Valor ICMS	Base ICMS Substituição	Valor ICMS Substituição	Valor Total
0001269231.081.465		CONDENSADOR	1,000	PC	85322590	4,92		0,49					4,92		0,89	8,72	0,68	6,09

Instruções Gerais (estas informações deverão ser inseridas no campo observação da NF)

Nº Relatório de Garantia Expressa:

000200040624

Setor de Entrega:

PRÉDIO CA170 - SUBSOLO - ÁREA DE GARANTIA EXPRESSA - AA/SBZ1-TSS

Devolução de mercadoria referente a sua(s) Nota(s) Fiscal(is):

000760701 de 05/02/2013

4.5. Obrigatoriedade e tolerâncias permitidas

- A nota fiscal deve seguir com os valores de origem e a divergência permitida é apenas R\$ 0,20 tanto para o valor do ICMS quanto para o Valor Total.
- A nota fiscal também deve ser emitida no mesmo dia do relatório: para facilitar e não se preocupar quanto ao registro da nota fiscal no mesmo dia, é possível deixar os itens em rascunho antes de criar definitivamente o relatório de Garantia Expressa, conforme citamos anteriormente.
- É obrigatório informar o número de relatório de Garantia Expressa nos dados adicionais da nota fiscal. Caso isso não ocorra, todos os volumes relacionados a nota fiscal serão recusados com devolutiva por e-mail ou mesmo devolvidos fisicamente sem análise. No processo de Garantia Expressa não é aceito carta de correção para esse erro.
- Para cada relatório de Garantia Expressa, deve ser emitida uma única nota fiscal com referência ao mesmo e vice-versa. Portanto dentro desse processo não há possibilidade de emitir diversas notas fiscais para um único relatório visto que a natureza de operação se trata de uma devolução de mercadoria em garantia.
- A quantidade de volume e peso devem ser informadas corretamente.
- Não aceitamos carta de correção nessa política;
- De acordo com o § 7º do artigo 7º do Anexo IX do Regulamento do ICMS (§ 7º da cláusula sétima do Ajuste SINIEF 07/05) o emitente de Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, encaminhar o arquivo XML da NF-e ao destinatário, portanto por gentileza solicitar ao

seu departamento fiscal para que cadastre o e-mail a seguir para envio desses arquivos
xmls: recebimentofiscal.trevo@br.bosch.com

É importante que aconteça a revisão dos dados antes mesmo da solicitação de envio.

5. Procedimento de envio (Correios)

5.1. Rocoleta - Formulário Online

A solicitação para a coleta das mercadorias deverá ser realizada **exclusivamente via formulário online**.

Para receber o formulário de solicitação, é necessário enviar um e-mail para:

➤ rocoleta@bosch.pushbot.com

Caso queira, é permitido inserir o número do CNPJ no corpo do e-mail, para que alguns campos do formulário sejam pré-preenchidos. (Não é necessário inserir assunto ou texto no corpo do e-mail)

Após enviar o e-mail, dentro de alguns segundos, um e-mail com o link do formulário e instruções irá chegar na sua caixa de entrada.

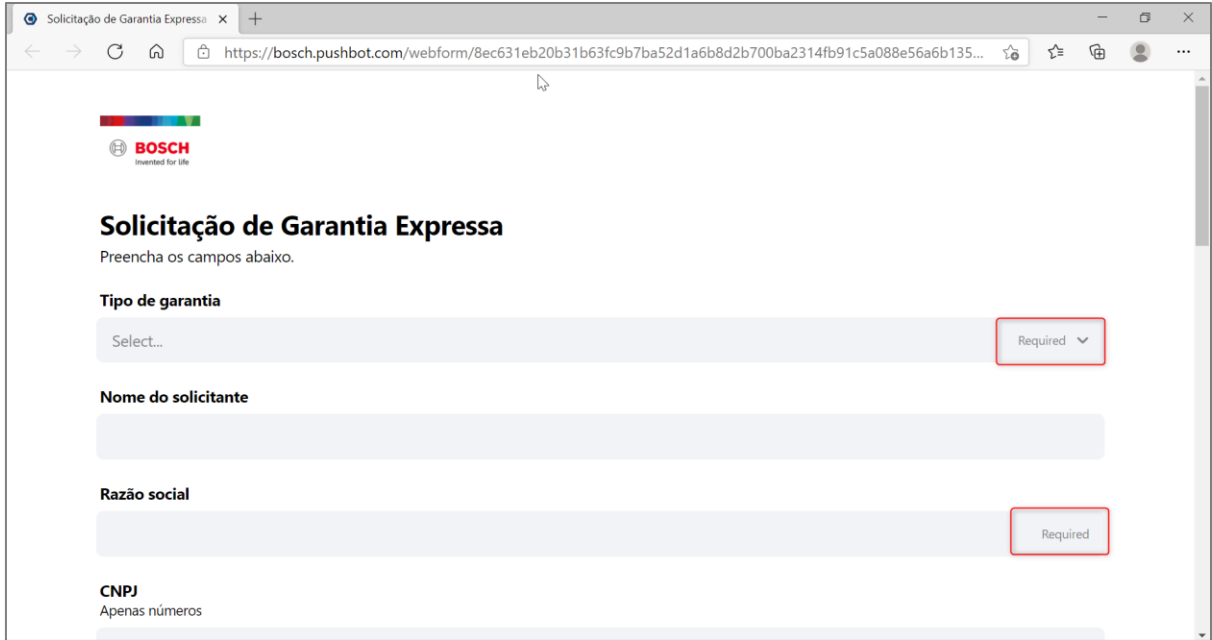
Preencher o formulário seguindo todas as instruções e clicar em “submit” para enviar a solicitação. Após enviada, você receberá um e-mail de confirmação ou informando algum erro.

O tempo para ser atendido em **Garantia Expressa** desde a solicitação de coleta em garantia até a realização do agendamento de coleta é de **7 dias úteis contados a partir do recebimento dela**.

5.2. Preenchimento do Formulário

O formulário online contém todas as informações necessárias para a devida solicitação da coleta das mercadorias pelos Correios, portanto seu correto preenchimento será fundamental para eficiência do processo.

Devem ser preenchidos todos os campos marcados como: **“Required”**



ATENÇÃO aos pontos abaixo, que serão cruciais para o agendamento de coleta.

Caso não haja o preenchimento completo dos dados, haverá devolutiva de recusa por e-mail.

Então é importante que haja revisão dos dados antes do encaminhamento, mesmo que tenha utilizado o CNPJ para o autopreenchimento.

Dados do solicitante: Informar corretamente todos os dados referentes ao local de coleta.

- O novo formulário apresenta campos configurados com exigências de preenchimento correto a fim de evitar problemas no agendamento no sistema do Correios.
- **Atenção ao campo Complemento:** que deverá ser preenchido somente em casos em que exista complementação de logradouro. Exemplos: Lote 23; Quadra A; Pavilhão 1; entre outros.
- Preencher o CNPJ corretamente seguindo o exemplo: 45990181000189.
- O campo CEP contém validação para detectar caso esteja incorreto, porém é de suma importância conferir antes de encaminhar a solicitação.
- Caso a localidade da coleta **não tenha Número, preencher com o texto S/N** que traz o significado de “sem número” para o sistema do Correios.
- O telefone deverá ser preenchido conforme exemplificado no formulário (**não mencionar celular**).

- O formulário irá buscar automaticamente o e-mail do solicitante, ou seja, quem estiver solicitando a coleta, irá receber as informações do processo.
- Contato para Coleta, deve informar o nome da pessoa responsável pela solicitação.

Tipo de serviço: Selecionar o serviço desejado, **Solicitação de Coleta** para que o Correios retire o material na empresa, ou **Autorização de Postagem** para que seja emitido um código de autorização de postagem, onde será necessário que um representante da empresa em posse do código leve o material a uma agência do Correios.

ATENÇÃO: Nesse processo é permitido adicionar até 10 volumes em uma única solicitação.

IMPORTANTE: Existe uma limitação de 10 relatórios por formulário, caso cada relatório contenha apenas um volume. Quando essa quantidade ultrapassar você receberá um e-mail informando que a solicitação está **incorreta** e deverá realizá-la novamente. Portanto se a sua solicitação contiver, por exemplo: 15 volumes, deverá primeiramente emitir a solicitação com 10 volumes e posteriormente solicitar outra com o restante, ou seja, contendo 05 volumes.

5.3. Instruções para o envio do material (embalagem)

Após a análise da sua solicitação realizada pela equipe de Garantia e considerando liberada, o agendamento de coleta será realizado no sistema do Correios.

É importante deixar o material preparado para coleta, pois o Correios realiza apenas duas tentativas, e caso não haja sucesso, ela é cancelada e teremos que reavaliar a sua solicitação para um novo agendamento.

O material a ser transportado deverá estar preparado de acordo com as determinações dos Correios e da Bosch. Caso qualquer uma das determinações não seja seguida, a coleta não será realizada ou o material será recusado e devolvido.

Seguem as informações detalhadas abaixo:

- a) **Embalagem:** as caixas utilizadas devem ser resistentes de acordo com o peso, a forma e a natureza do conteúdo. Caso esteja reutilizando caixas de outras mercadorias, embulhe a caixa com papel liso e resistente.
- b) **Peso:** O peso de cada caixa enviada não poderá exceder o peso de 10 kg. (Exceto para um único material que ultrapasse este peso) caso isso não ocorra, todos os volumes serão devolvidos sem análise.

- c) **Quantidade de volume por nota fiscal:** A quantidade de volume por nota fiscal está limitada a 01 volume, não podendo exceder o peso informado no item b.
- d) **Identificação das peças:** É obrigatório a identificação das peças enviadas em garantia, evitando a troca das peças no momento da avaliação dos produtos. O código do produto deve seguir descrito com a peça. Se o Distribuidor ou Credenciado possui uma etiqueta padrão, que contenha esse código do produto, pode utilizar a mesma. Estas informações precisam apenas estar descritas de forma clara junto de cada peça.
- e) **Acomodação das peças:** Dimensionar as caixas de acordo com a quantidade e tamanho dos itens enviados, de forma que não fiquem espaços vazios dentro da caixa e utilizando caixas com o menor tamanho possível para evitar a danificação dos itens.
- f) **Cópia da Nota fiscal:** A nota fiscal deve ser emitida antes da solicitação da coleta. Esta deve ser acomodada em um saco plástico transparente e fixada através de fita adesiva transparente na face externa de todos os volumes, devido a possível extravios é importante que seja adicionada uma cópia da Nota Fiscal também no interior dos volumes. O número da nota fiscal deve ser visível e deve conter o código de barras para leitura da chave (sem rasuras).
- g) **Identificação da caixa:** É obrigatório identificar cada volume com o número da nota fiscal, o número de relatório de Garantia Expressa e a quantidade de volumes de acordo com a nota fiscal correspondente. Não há problemas em identificar manualmente. Caso isso não ocorra, ou exista divergência de informações todos os volumes serão devolvidos sem análise.

Caso as regras determinadas pelo Correios não forem cumpridas, o volume poderá não ser coletado ou negado, conforme tópico 10.

6. Acompanhamento do envio

No momento em que as peças são coletadas, é entregue ao cliente um comprovante de coleta para cada volume solicitado. Cada comprovante contém um número de objeto que pode ser utilizado para acompanhamento do processo de transporte.

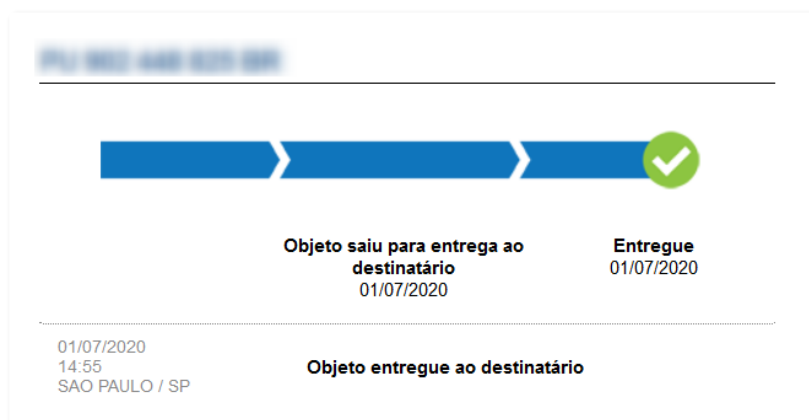
Para verificar o andamento, basta acessar o site <https://www.correios.com.br/> e no campo “Acompanhe seu objeto” (figura abaixo), inserir o código de 13 dígitos do comprovante.



Acompanhe seu objeto

Para rastreamento digite o código ou CPF/CNPJ

O status será apresentado na próxima tela, conforme exemplo abaixo:



7. Entendendo o status no sistema

7.1. Status “Recebimento Recusado”

No momento em que os itens constantes do relatório são entregues na área de garantia da Bosch, são realizadas algumas conferências de acordo com os procedimentos de garantia, descritos nos informativos vigentes.

Caso seja encontrada alguma irregularidade, este recebimento é recusado, e as peças são devolvidas com frete a cobrar. O status do relatório então passa a ser “Recebimento Recusado”.

Relatórios com Problemas/Pendências										
Status: Todos						☒ Último mês				
Editar	ID	Nº Relatório	Data Criação	Nº Nota	Data Envio	Status	Data de processamento do relatório pelo DI	Data de agendamento de coleta	Data de realização de coleta	Data de entrega
	24421	000200030738	30/1/2012		30/1/2012	Aguardando dados de coleta	30/01/2012			30/01/2012
	24420	000200030737	30/1/2012		30/1/2012	Aguardando dados de coleta	30/01/2012			30/01/2012
	24363	000200030727	26/1/2012		26/1/2012	Recebimento Recusado	26/01/2012			26/01/2012
	24362	000200030726	26/1/2012		26/1/2012	Aguardando dados de coleta	26/01/2012			26/01/2012
	24320	000200030722	26/1/2012		26/1/2012	Aguardando dados de coleta	26/01/2012			26/01/2012
Total: 5										

Clicando em “Editar” ou rolando a barra para a esquerda, é possível verificar o motivo da recusa.

7.2. Status “Em análise”

Após seu recebimento pela área de Garantia Expressa da Bosch, o relatório é atualizado para o status “Em análise”. Durante esta etapa, todas as peças são verificadas quanto à política da garantia expressa para confirmação da garantia.

7.3. Status “Analisado”

Este é o status do relatório após a conclusão da análise. Nesta etapa, as informações sobre a procedência ou improcedência da garantia de todas as peças enviadas no relatório estão disponíveis no sistema, podendo ser consultadas a qualquer momento.

Para consultar os resultados das análises, basta abrir o relatório clicando na coluna Editar referente ao relatório desejado.

Relatórios

Status

Todos

 De

16/09/2013

 Até

16/10/2013

Atualizar

▶ Busca Avançada

Editar	ID	Nº Relatório	Data Criação	NF Cliente	Data Envio	Status	Data de processamento do relatório pelo DI	Data de agendamento de coleta
▶	30367	000200040595	15/10/2013	000123-1	15/10/2013	Analisado	09/10/2013	

Serão exibidos separadamente os Itens Aceitos e os Itens Rejeitados após a análise da Garantia Expressa.

7.4. Status “Finalizado”

Após o pagamento integral de todas as peças aprovadas e/ou devolução dos produtos recusados, o relatório passa para o status Finalizado, terminando o processo de garantia.

8. Acompanhamento de diversos relatórios (status, pagamento etc.)

O Relatório Gerencial disponível no sistema eletrônico contém todos os dados digitados pelo cliente, dados da Bosch lançados após análise, status de cada item, dados de fornecimento ou recusa, bem como valores e tempos de processamento de cada item.

Em resumo, é um relatório que fornece ao Distribuidor uma listagem de todas as peças e todo seu histórico de processamento.

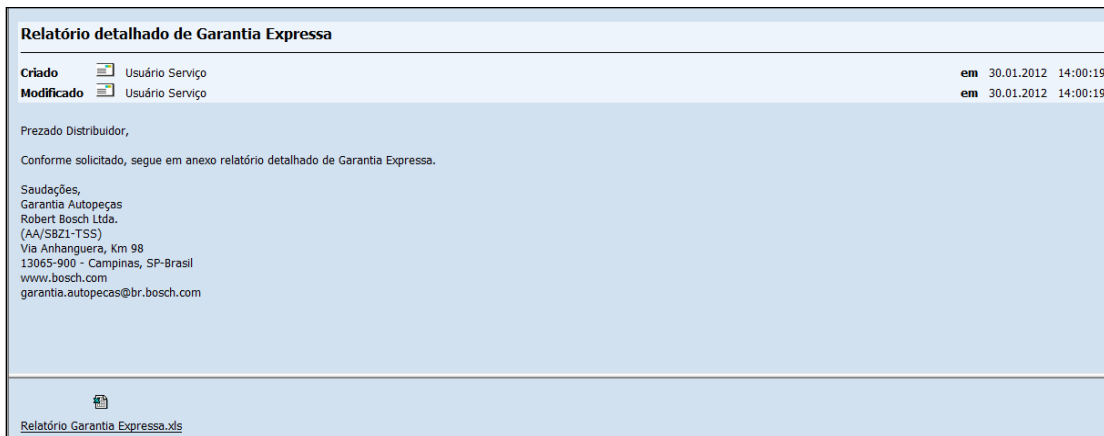
Por meio da ferramenta é possível obter diferentes informações dos relatórios da Garantia Expressa Bosch.



- a) **Período envio do relatório:** Digite a data correspondente a consulta necessária. Caso o período de envio do relatório não for preenchido será considerado o período dos últimos 12 meses.
- b) **Número do Relatório:** Consulta de relatório individual.
- c) **E-mail de envio do relatório:** O Relatório Gerencial será encaminhado via e-mail, sendo assim, faz-se necessário o correto preenchimento desse campo.

DICA! Sugerimos que informe o período de envio (emissão) do relatório, informe o e-mail e solicite o relatório. Assim é possível receber um relatório com as informações de todos os registros criados no período selecionado.

Após preenchimento dos campos do filtro clique em *Solicitar Relatório*. Será encaminhado o relatório conforme imagem abaixo.



MAS, ATENÇÃO! É proibida a utilização de endereços e-mail que não sejam de distribuidores de autopeças Bosch.

9. Pagamento de garantia

A Bosch realizará o pagamento integral da Nota Fiscal de Devolução em virtude de Garantia, contudo, após análise dos produtos devolvidos pelos clientes, caso a devolução seja improcedente em decorrência da análise visual, será realizado o retorno do material recebido através do processo de devolução vigente.

Contudo, a composição de pagamentos é enviada periodicamente pelo departamento financeiro, então as informações sobre qualquer crédito realizado, deve ser consultada diretamente pelos e-mails:

- ssc_ctconciliacao.z_jvl@br.bosch.com
- ssc_atend.financeiro@br.bosch.com

Na mensagem de solicitação, sempre informe o número do CNPJ ou código de cliente Bosch.

É importante salientar que essa composição de pagamentos é enviada frequentemente para apenas um e-mail cadastrado. Se necessário solicite essa informação ou atualização para o financeiro.

10. Devolução de mercadorias recusadas após análise

Todas as peças eventualmente recusadas pela Bosch após a análise de fábrica (análise visual de **Garantia Expressa**) serão devolvidas ao cliente, utilizando o mesmo serviço através dos Correios.

Como parte da política da garantia Bosch, todas as peças recusadas após análise podem ser devolvidas ao cliente com frete a cobrar.

É muito importante que todas as determinações das políticas de **Garantia Expressa Bosch** sejam seguidas, evitando a devolução de itens e consequentemente o custo do transporte.

No processo existe a **Devolução Integral**, os produtos recebidos que forem considerados improcedentes tanto na análise visual quanto na verificação de documentação fiscal, terão seus volumes devolvidos completamente ao remetente. Ou seja, mesmo que exista apenas um produto considerado improcedente com mais itens caracterizados como procedentes, o volume com esses itens em sua totalidade será devolvido, tanto itens improcedentes quanto os itens procedentes.

A devolução ocorrerá através do Correios com a mesma nota fiscal do remetente devidamente carimbada com o motivo de recusa destacando os itens que foram considerados improcedentes e o relatório de Garantia Expressa será baixado (excluído) do sistema, mas a consulta do resultado ainda poderá ser realizada no portal.

Os **itens considerados procedentes** poderão ser encaminhados novamente através da criação de um novo relatório contendo esses itens bem como a emissão da nota fiscal de devolução.

Os **itens considerados improcedentes** serão sinalizados com um adesivo para facilitar a identificação do produto divergente, porém é necessário que a análise correta seja realizada pelo Distribuidor ou Credenciado utilizando os materiais de consulta disponíveis.

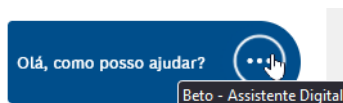
11. Canais de atendimento

Para quaisquer esclarecimentos que sejam necessários, contate o Consultor Bosch da sua região ou os canais abaixo:

a) Contato no website Bosch: acesse o Chatbot “Beto” pelo site da Bosch em:

- <https://www.bosch.com.br/contato/>

O ícone localizado no canto inferior direito abrirá as opções do Chatbot “Beto”.



Em seguida deve clicar na opção “2. Linha Automotiva”;



Depois, clique na opção “5. Garantia” para habilitar as opções de identificação do usuário solicitante conforme imagens abaixo.



Além do site, o acesso às informações também pode ser realizado pelo WhatsApp:

(47) 3802-2602

b) O outro canal de atendimento para assuntos de garantia é através do e-mail:

- garantia.autopecas@br.bosch.com

c) Ressaltamos que informações sobre Devoluções (Falta de mercadoria, Embalagem Danificada no fornecimento, Produto fornecido com divergência entre outros), não devem ser enviados como garantia e o contato para dúvidas pode ser realizado através do e-mail:

- atendimento.aa@br.bosch.com

O processo de devolução citado acima não é de responsabilidade do departamento de garantia.

Caso tenha outras dúvidas, você pode contatar diretamente o seu consultor.

Robert Bosch Ltda.

Divisão Automotive Aftermarket

Departamento de Garantia (AA/QMC-LA)

Campinas – SP



Acesse o portal da **Garantia Autopeças Bosch** através do QR Code.