

COMUNICADO À REDE BOSCH CAR SERVICE RECALL SERVOFREIO

Caro credenciado,

A **ROBERT BOSCH LIMITADA** vem informar aos credenciados da rede Bosch Car Service que convocará todos os consumidores que tenham realizado manutenção no sistema de freios com a troca do servofreio **após 17.08.2022**, número de série 2229A a 4017A, códigos dos produtos 0204.032.201, 0204.032.190 e 0204.032.193, a comparecerem a uma oficina credenciada Bosch Car Service mais próxima, a fim de que seja providenciada a análise e, se necessário, a troca do Servo Freio.

Veículos possivelmente afetados:

Marca	Modelo Veículo	Período de Fabricação
CHEVROLET	A 10	1967 a 1996
CHEVROLET	A 20	1985 a 1996
CHEVROLET	C 10	1967 a 1990
CHEVROLET	C 14	1985 a 1990
CHEVROLET	C 20	1985 a 1996
CHEVROLET	D 10	1985 a 1995
CHEVROLET	D 20	1985 a 1992
CHEVROLET	Veraneio	1966 a 1996
FORD	F 100	1969 a 1988
FORD	F 1000	1979 a 1996
FORD	F 2000	1981 a 1984

Razões técnicas: nos Servos Freio fabricados entre **17.08.2022** e **17.01.2024**, foi identificada uma falha entre as tampas dianteira e traseira, o que pode levar à sua abertura durante a aplicação de força no pedal do freio.

Início do atendimento do recall: 10.02.2025

AGENDAMENTO DA INSPEÇÃO

O veículo chegará ao Bosch Car Service (BCS) através de agendamento realizado pelo SAC “Atendimento Recall Bosch Servo Freio”. O agendamento será realizado pela Bosch utilizando o aplicativo Meu Bosch Car Service e reforçado diretamente via contato telefônico com o BCS.

O tempo operacional estimado de inspeção é de aproximadamente 30 minutos. Para o consumidor será informado que esse processo pode levar até 4 horas, devido a disponibilidade operacional da oficina.

Caso seja constatada a necessidade de execução do Recall, o tempo de reparo é estimado em aproximadamente 4 horas, mas o responsável pelo veículo será informado no agendamento que a conclusão do processo pode levar até 30 dias, em razão da disponibilidade de peças.

Caso o atendimento ultrapasse as 4 horas, o BCS deve orientar o responsável pelo veículo a contactar o SAC Bosch para verificar a disponibilidade de veículo reserva.

Caso algum cliente procure diretamente a oficina, presencialmente e sem agendamento, solicitamos que o BCS oriente o proprietário do veículo a entrar em contato com a central Bosch via SAC 0800 825-2525 ou por WhatsApp +55 47 3802-2895 imediatamente (ainda dentro da oficina) e seguir as orientações do Atendimento Bosch.

Quando o responsável pelo veículo entrar em contato diretamente com o BCS de forma remota (whatsapp, telefone, email) favor orientá-los a contactar o SAC Bosch primeiramente.

Quando o responsável se dirigir com o veículo até o BCS, conforme agendamento prévio, a oficina deve seguir conforme orientação abaixo de *“Verificação do Veículo e Análise da Peça”*.

VERIFICAÇÃO DO VEÍCULO E ANÁLISE DA PEÇA

Com o veículo na oficina, após ter o agendamento feito pela central Bosch, o BCS deve localizar o Servo Freio do veículo e caso a etiqueta da peça apresente as seguintes condições, o servofreio precisará ser trocado:

Abaixo informação de como localizar e inspecionar a etiqueta no Servo Freio:



- Avaliar a etiqueta do Servo Freio e caso o número serial esteja entre 2229 e 4017, o Servo Freio deve ser substituído por um novo:



- Caso o número serial não esteja entre 2229 e 4017, cliente deverá ser informado que o produto se encontra dentro dos padrões de fabricação e não apresenta riscos.
- Caso a etiqueta do Servo Freio instalado esteja ilegível, por contaminação ou outros fatores externos, substituí-lo por um novo, conforme exemplo abaixo:



Em ambas as situações acima o Servo Freio deverá ser trocado

Situações em que o Servo Freio NÃO deverá ser trocado:

Caso a peça do veículo não seja da marca Bosch;

Caso a peça do veículo seja da marca Bosch, porém o número serial esteja fora da janela mencionada acima;

Caso a peça do veículo seja da marca Bosch, porém não tenha um destes códigos:
0204.032.190, 0204.032.193 ou 0204.032.201

CONCLUSÃO DO PROCESSO SEM TROCA DO SERVO FREIO

Quando não houver necessidade de troca do Servo Freio (realizado apenas inspeção visual número serial não esteja entre 2229 e 4007) - Selecionar no tipo de garantia: Solicitação de VT e anexar as documentações abaixo:

- Ordem de Serviço (Incluir número de protocolo do SAC + dados do cliente);
 - Relatório de **Serviço Reparo Servo Freio (sem troca)** 100% preenchido conforme anexo;
1. Preencher o **Relatório Reparo Servo Freio (sem troca)**, inclusive com imagens do estado do produto.
 2. Solicitar V.T a partir do link <https://bosch.pushbot.com/form/garantia-tecnica> e preencher como segue:

Escolher a opção Solicitação de VT conforme abaixo:



Solicitação de Garantia Técnica

Por gentileza, atente-se as instruções para preencher o formulário. O preenchimento não correto acarretará na recusa da solicitação.

Tipo de garantia

Solicitação de VT

Garantia técnica

Garantia de equipamentos

Solicitação de VT

2.1 Preencher os campos com os dados do Bosch Service, os campos obrigatórios são os marcados como “**Required**” que significa obrigatório.

2.2 No campo Laudo técnico de recusa – Anexar o **Relatório Reparo Servo Freio (sem troca)**.

2.3 No campo **Ordem de serviço interna e Nota fiscal ou ordem de serviço do BCS** - Anexar a ordem de serviço incluindo número de protocolo do SAC + dados do cliente)

Demais campos em não é necessário anexar documentos.

2.4 Após preencher e anexar as documentações acima, clicar no botão **Submit**.

A Bosch pagará para a oficina o equivalente a 0,5h de trabalho, ou R\$75,00 por veículo inspecionado.

Em caso de dúvidas contatar: garantia.autopecas@br.bosch.com

ENCOMENDA DA PEÇA QUANDO NECESSÁRIO TROCA DO SERVO

Caso seja constatado que a peça se enquadre no Recall e precise ser trocada, o BCS deve realizar o pedido da peça exclusivamente aqui: www.servofreiorecall.net

A peça será enviada para a oficina BCS em caráter de bonificação e não terá custos para a oficina.

Com a chegada da peça, o BCS deve realizar a substituição do Servo Freio seguindo as instruções de troca de acordo com as especificações de cada veículo.

PROCEDIMENTO DE TROCA DO SERVO FREIO

A responsabilidade pelo procedimento de troca da peça é de total responsabilidade da oficina. Portanto, o processo de substituição Servo Freio deve ser realizado seguindo todas as especificações técnicas de acordo com cada modelo de veículo, conforme praticado usualmente em toda a Rede Bosch Car Service.

Para orientação técnica adicional no processo de substituição do Servo Freio, a oficina deve consultar os materiais complementares disponíveis em anexo: ***“Informações_Gerais”***, ***“Passo_a_Passo_Remoção_Instalação”*** e ***“Informações_Relativas_Segurança”***.

Em caso de dúvidas e/ou necessidade de orientações técnicas adicionais, a Bosch possui um Consultor Técnico disponível para acesso via nossa plataforma do Mecânico Pro: <https://chat.mecanicopro.com.br/Login>

ENTREGA DO VEÍCULO

Após a conclusão do serviço de Recall, o BCS deve contatar o cliente para agendar a entrega do veículo e encerrar as tratativas com o condutor.

Na sequência, deve iniciar o procedimento de envio do “Relatório de serviço de substituição do Servo Freio” para a Bosch, assim como o envio do Servo Freio antigo para que possa ser feito o processo de ressarcimento ao BCS, conforme passo abaixo.

CONCLUSÃO DO PROCESSO COM TROCA DO SERVO FREIO

Devolução da peça antiga e recebimento pelo serviço realizado

O processo de devolução e de pagamento deve ser feita através do processo de garantia técnica (BWS) seguindo o fluxo de atendimento abaixo:

Com substituição de produto (número de série entre: 2229 e 4017) – Selecionar no tipo de garantia: **Garantia técnica** e anexar as documentações abaixo:

- Ordem de Serviço (Incluir número de protocolo do SAC + lista de produtos substituídos + dados do cliente);

Importante: É necessário incluir a seguinte informação na ordem de serviço: “Em atendimento a campanha de recall, o servofreio deste veículo foi devidamente substituído”.

- Nota Fiscal de envio da peça do Distribuidor para o Bosch Service (BR Auto Parts);
- Nota Fiscal de remessa em garantia para a Bosch (envio do produto trocado);
- **Relatório de Serviço Reparo Servo Freio (com troca)** 100% preenchido conforme anexo.

Importante: Para fim de rastreabilidade, o BCS deve preencher o formulário **Serviço Reparo Servo Freio (com troca)** com as fotos do novo Servofreio com o código da peça e número de série, conforme exemplo abaixo:



Registro:

Registrar os códigos presentes na etiqueta do Servo Freio.

Nesse exemplo:

C-5621

36394816

1. Criar uma NF de simples remessa do produto substituído a ser enviado.
2. Preencher **Relatório de Serviço Reparo Servo Freio (com troca)**, inclusive com imagens do estado do produto.
3. Solicitar a coleta a partir do link <https://bosch.pushbot.com/form/garantia-tecnica> e preencher como segue:

Escolher a opção Garantia Técnica conforme abaixo:



Solicitação de Garantia Técnica

Por gentileza, atente-se as instruções para preencher o formulário. O preenchimento não correto acarretará na recusa da solicitação.

Tipo de garantia

Solicitação de VT

Garantia técnica

Garantia de equipamentos

Solicitação de VT

- 3.1 Preencher os campos com os dados do Bosch Service, os campos obrigatórios são os marcados como **“Required”** que significa obrigatório.
- 3.2 No campo **Nota fiscal de venda do produto (PDF)** – Anexar a Nota Fiscal da Peça emitida pelo Distribuidor.
- 3.3 No campo **Laudo técnico visual/ funcional da peça** - Anexar o Relatório de **Serviço Reparo Servo Freio**.
- 3.4 Nos campos **Documentação adicional 1/ 2/ 3 /4** - Anexar Ordem de Serviço referente ao reparo mencionando os produtos substituídos e dados do cliente.
- 3.5 No campo **Tipo de Serviço** selecionar a opção de frete desejada (Solicitação de coleta ou Autorização de postagem).
- 3.7 Após preencher e anexar as documentações acima, clicar no botão **“Submit”**.

Recebimento pelo serviço realizado

Todo o atendimento deve ser realizado **sem custo** ao consumidor pois o BCS receberá o pagamento diretamente da Bosch via o processo comum de garantia técnica (BWS).

O pagamento da mão de obra, será realizado **via o processo de Garantia Técnica (BWS)** conforme descrição acima.

Será pago o valor de R\$150,00 por hora trabalhada. Para a troca do Servo Freio, será considerado um total de 4h de trabalho + 0,5h de inspeção inicial, totalizando R\$675,00 de mão de obra.

Adicionalmente, será pago o valor de R\$200,00 para troca de outros componentes necessários, como por exemplo fluido de freio e mangueira do Servo Freio.

Portanto, o valor total pelo serviço a ser ressarcido para o BCS será de R\$875,00.

Descrição	Tempo Estimado (horas)	Mão de Obra
Verificação da peça no veículo	0,5	R\$ 75,00
Substituição Servo Freio	4,0	R\$ 600,00
Outros insumos do sistema de freio (ex. fluido de freio e mangueira)	-	R\$ 200,00
Total geral	4,5	R\$ 875,00

Quando a peça verificada não se enquadre no Recall e, portanto, não precise ser trocada, será pago para o BCS o equivalente a 0,5h de trabalho num valor final de R\$75,00 por veículo inspecionado.

Adicionalmente aos valores acima, também será pago à oficina o valor de R\$25,00 para cada diária que o veículo ficar parado na oficina, como forma de compensação pelo tempo de ocupação do pátio.

Para sucesso no processo de faturamento do Recall Servo Freio, é importante que o Bosch Car Service respeite a tabela acima. Bem como, encaminhe os documentos necessários para recebimento dos valores e conclusão do processo.

DÚVIDAS E PERGUNTAS ADICIONAIS

Toda e qualquer suporte adicional necessário, o BCS deve entrar em contato via suporte oficial ao BCS + **55 19 99945-1554**