

## POLÍTICA DE GARANTIA

### INTRODUÇÃO

A FILTROS BRASIL tem como principal objetivo prestar um serviço de excelência aos clientes do mercado de reposição, garantindo a qualidade e confiabilidade de seus produtos. Para isso, desenvolvemos uma política de garantia abrangente, assegurando o suporte necessário em caso de eventuais problemas.

Nos comprometemos a garantir que todos os produtos adquiridos estejam livres de defeitos de materiais e mão de obra, e estejam em conformidade com as especificações indicadas pela Filtros Brasil. Cumprimos rigorosamente o Código de Defesa do Consumidor (CDC), assegurando todos os direitos nossos clientes diretos e dos consumidores finais.

### POLÍTICA DE GARANTIA - REGRAS GERAIS

Para que a garantia seja válida, há limitações e os seguintes critérios devem ser cumpridos:

- 1. Produtos e Origem:** Os produtos ou peças devem ser fabricados e comercializados pela FILTROS BRASIL, com marca e identidade originais, devidamente comprovadas.
- 2. Informações Necessárias:** A garantia só será autorizada se todas as informações requeridas forem fornecidas conforme as exigências da FILTROS BRASIL e a análise comprovar existência de garantia precedente. A abrangência de informações se difere por **TIPO DE GARANTIA**.
- 3. Análise e autorização da Garantia:** A análise e autorização da garantia são exclusivas da equipe da Assistência Técnica FILTROS BRASIL. Nenhuma outra pessoa, departamento, entidade, está autorizada a realizar esta análise.
- 4. Ressarcimentos de Garantia:** Somente a equipe da Assistência Técnica da FILTROS BRASIL está autorizada a liberar pagamentos e ressarcimentos relacionados a garantias. Esses procedimentos serão realizados através do departamento financeiro da Filtros Brasil e direcionados exclusivamente à empresa ou pessoa responsável pela reclamação.
- 5. Distribuidores e varejo:** As garantias devem impreterivelmente ser acionadas através das distribuidoras da Filtros Brasil, canais de varejo ou pontos de troca que trabalhem com a marca Filtros Brasil> Todo consumidor final que tiver uma demanda correlata deve procurar o local que efetuou a troca e pedir o acionamento do processo de garantia.



## **GARANTIA FILTROS BRASIL – QUANDO PROCEDENTE**

A FILTROS BRASIL oferece garantia para todos os seus produtos em casos de falha de fabricação, defeitos nos materiais ou falta de componentes, alterações de função e desgaste prematuro em condições normais de uso.

Nesses casos, seguimos rigorosamente a **Garantia Legal** prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Esta garantia mínima é de 3 (três) meses ou 90 (noventa) dias, conforme o artigo 26, inciso II, da Lei nº 8.078/90, um direito garantido ao consumidor final.

### **Garantia Estendida Filtros Brasil**

**Além da Garantia Legal**, a Filtros Brasil, confiando na qualidade de seus produtos e visando manter um bom relacionamento com clientes e parceiros, oferece prazos estendidos para seus três tipos de garantia.

**Importante:** Para que a ocorrência seja analisada, é obrigatório fornecer registros conforme o tipo de garantia.

A seguir, explanaremos os três tipos de garantia e as coberturas que a filtros brasil oferece ao mercado:

1. **GARANTIA DIRETA DE PEÇAS NÃO APLICADAS**
2. **GARANTIA DIRETA DE PEÇAS APLICADAS**
3. **GARANTIA DE PEÇAS APLICADAS**



**GARANTIA DIRETA**

**DE PEÇAS**

**NÃO**

**APLICADAS**



## 1. GARANTIA DIRETA DE PEÇAS NÃO APLICADAS

Esta modalidade de garantia abrange produtos que estão em prateleira e não foram utilizados ou aplicados. Embora a legislação vigente preveja um período de garantia de 90 dias para produtos duráveis, a FilTROS Brasil reconhece que seus produtos não possuem prazo de validade quando estão em prateleira. Por esse motivo, **oferece uma garantia estendida para peças não aplicadas** (observando os critérios que podem invalidar essa concessão). Essa garantia estendida visa assegurar a satisfação dos nossos clientes e consumidores.

### 1.1. Condições para garantia direta de peças não aplicadas:

Esta garantia é válida quando o cliente retira a peça do estoque e identifica um problema que a impede de ser utilizada ou aplicada. Pode incluir casos em que o cliente tenta aplicar a peça e percebe algum problema que a torna imprópria para uso. As situações que validam esse tipo de garantia são:

- Falhas percebidas de fabricação;
- Defeitos nos materiais;
- Falta de componentes;
- Alterações de função;

### 1.2. O que invalida essa garantia:

- **Armazenamento Indevido:** Peças expostas ao sol, luz, umidade ou intempéries, danificadas por sobrepeso de empilhamento ou não acondicionadas corretamente.
- **Sinais de Danos:** Oxidações, rupturas, rasgamentos ou ressecamentos causados por armazenamento inadequado e
- **Produto Violado:** Indícios de que o produto foi violado, reparado ou reconicionado, comprometendo sua integridade original.
- **Uso Inadequado:** Tentativa de aplicação do produto fora das especificações do catálogo ou em veículos para os quais não foi indicado.
- **Lotes Sem Rotatividade que possuam características ou condições relacionadas aos pontos acima.**



### 1.3. Procedimento de requerimento e preenchimento do Formulário:

O cliente ou consumidor (distribuição e varejo) deve preencher o formulário específico, **fornecendo todas as informações obrigatórias** para solicitar a garantia. Existem apenas duas formas de solicitar essa garantia:

- **Pelo Site:** Acesse [www.filtrosbrasil.com.br](http://www.filtrosbrasil.com.br) e siga o caminho no menu:  
SUPORTE TÉCNICO → GARANTIA → E SEGUIR PELO WHATSAPP
- **Pelo Atendimento Automatizado:** Entre em contato via WhatsApp pelo número [\(11\) 3083-5020](tel:1130835020) e siga o menu:  
SUPORTE TÉCNICO → GARANTIA → FORMULÁRIO E SELECIONAR A OPÇÃO GARANTIA DE PEÇAS NÃO APLICADAS

### 1.4. Comprovação do Defeito:

Para a validação dessa garantia, é mandatório:

- **Descrição do Ocorrido:** Fornecer uma descrição detalhada do fato ocorrido.
- **Envio de Imagens:** Fotos que demonstrem claramente a condição da peça no momento em que foi retirada do estoque, incluindo uma imagem que mostre a data de fabricação (lote) e o código visível do produto.
- **Envio da Peça Física:** O envio da peça física não é necessário para a aprovação prévia do ressarcimento, mas é imprescindível para análise técnica da Filtros Brasil. Isso ajuda a identificar a causa do problema e evitar futuras ocorrências.

### 1.5. Forma de Ressarcimento:

Após a análise da assistência técnica e confirmação da ocorrência, a Filtros Brasil oferecerá o ressarcimento de acordo com a preferência do cliente ou consumidor. As opções incluem:

- **Troca Imediata:** Substituição da peça por uma nova, com todos os custos correlatos à operação cobertos pela Filtros Brasil.
- **Ressarcimento em Dinheiro:** Reembolso do valor da peça, incluindo todos os custos correlatos. Nessa modalidade o financeiro da Filtros Brasil irá entrar em contato com o cliente e disponibilizará a quantia por meio de transferência bancária.



**GARANTIA DIRETA**

**DE PEÇAS**

**APLICADAS**



## 2. GARANTIA DIRETA DE PEÇAS APLICADAS

**Esta modalidade de garantia abrange produtos que foram aplicados no veículo do cliente e, durante ou logo após a aplicação, apresentaram alguma anomalia em condições normais de uso.**

Para que esta garantia extra seja válida, a verificação da anomalia deve ocorrer no prazo máximo de 7 dias a partir da data de aplicação. Caso a anomalia seja detectada após este período, o produto continuará coberto pela garantia, mas deverá ser analisado sob a modalidade “Garantia de Peças Aplicadas”

Esta é uma garantia extra que a FilTROS Brasil concede aos seus clientes, permitindo que o processo de análise do produto e das peças aplicadas seja realizado de forma ágil e prática, assegurando a satisfação de nossos clientes e consumidores (observando os critérios que podem invalidar essa concessão).

### 2.1. **Condições para garantia direta de peças aplicadas:**

Esta garantia é válida quando a peça é escolhida no estoque, é aplicada no carro do cliente e a falha ou problema na peça acontece durante a aplicação, ou pouco tempo depois de aplicada (máximo 7 dias), necessitando a troca ou reparação. As situações que validam esse tipo de garantia são:

- Produto aplicado ou sendo aplicado e com problemas de fabricação percebidos;
- Falhas percebidas no veículo ou seus sistemas correlatos ao produto durante ou após aplicação;
- Surgimento de anomalias nos materiais do produto percebidos após a aplicação;
- Falta ou perda de algum dos componentes do produto em uso;
- Alterações ou anomalias de função do produto em uso;

### 2.2. **O que invalida essa garantia:**

- Armazenamento Indevido: Peças expostas ao sol, luz, umidade ou intempéries, danificadas por sobrepeso de empilhamento ou não acondicionadas corretamente.
- Sinais de Danos: Oxidações, rupturas, rasgamentos ou ressecamentos causados por armazenamento inadequado.
- Produto Violado: Indícios de que o produto foi violado, reparado ou recondicionado, comprometendo sua integridade original.



- Uso Inadequado: Tentativa de aplicação do produto fora das especificações do catálogo ou em veículos para os quais não foi indicado.
- Ser um produto instalado no veículo a mais de 7 dias.
- **Lotes Sem Rotatividade que possuam características ou condições relacionadas aos pontos acima.**

### 2.3. Procedimento de requerimento e preenchimento do Formulário:

O cliente ou consumidor (distribuidor e varejo) deve preencher o formulário específico, **fornecendo todas as informações obrigatórias** para solicitar a garantia. Existem apenas duas formas de solicitar essa garantia:

- **Pelo Site:** Acesse [www.filtrosbrasil.com.br](http://www.filtrosbrasil.com.br) e siga o caminho no menu: SUPORTE TÉCNICO → GARANTIA → E SEGUIR PELO WHATSAPP
- **Pelo Atendimento Automatizado:** Entre em contato via WhatsApp pelo número [\(11\) 3083-5020](tel:+551131835020) e siga o menu: SUPORTE TÉCNICO → GARANTIA → FORMULÁRIO E SELECIONAR A OPÇÃO GARANTIA DE PEÇAS APLICADAS

### 2.4. Comprovação do Defeito:

Para a validação dessa garantia, é mandatório:

- **Descrição do Ocorrido:** Fornecer uma descrição detalhada do fato ocorrido.
- **Envio de Imagens:** Fotos que demonstrem claramente a condição da peça, incluindo uma imagem que mostre a data de fabricação (lote) e o *código visível do produto*.
- **Envio da Peça Física:** O envio da peça física não é necessário para a aprovação prévia do ressarcimento, mas é imprescindível para análise técnica da Filtros Brasil. Isso ajuda a identificar a causa do problema e evitar futuras ocorrências.

### 2.5. Comprovação de danos consequentes:

Em alguns casos, podem surgir despesas adicionais decorrentes da ocorrência original, conhecidas como danos consequentes. Para que essas despesas sejam analisadas e possivelmente aprovadas para ressarcimento, é necessário:

- **Descrição do dano corrido:** Fornecer uma descrição detalhada sobre o dano ocorrido.
- **Comprovantes das Despesas:** Anexar os comprovantes (notas fiscais) das despesas em questão. Esses comprovantes podem ser enviados como imagens (fotos).



Somente com a apresentação da descrição e dos comprovantes anexados ao formulário, a equipe de assistência técnica poderá avaliar a situação. Se comprovada a procedência, o ressarcimento será feito diretamente.

## 2.6. Forma de Ressarcimento:

Após a análise e confirmação da ocorrência, a Filtros Brasil oferecerá o ressarcimento de acordo com a preferência do cliente ou consumidor. As opções incluem:

- **Troca Imediata:** Substituição da peça por uma nova, com todos os custos correlatos cobertos pela Filtros Brasil.
- **Ressarcimento em Dinheiro:** Reembolso do valor da peça, incluindo todos os custos correlatos. Nessa modalidade o financeiro da Filtros Brasil irá entrar em contato com o cliente e disponibilizará a quantia por meio de transferência bancária.



**GARANTIA  
DE PEÇAS  
APLICADAS  
+ SINISTRO**



### 3. GARANTIA DE PEÇAS APLICADAS

Esta modalidade de garantia abrange todas as outras situações que não foram citadas nas garantias anteriores, mas em suma se refere aos produtos que foram aplicados no veículo do cliente, mas, antes do período recomendado pela Filtros Brasil para a substituição, apresentaram alguma anomalia em condições normais de uso.

Para que esta garantia extra seja válida, a verificação da anomalia deve ocorrer dentro dos períodos recomendados para uso conforme tabela abaixo.

Recomendações de troca por KM's rodados ou tempo de uso (conforme orientação da montadora)	
Filtro de cabine	10mil Km ou 6 meses
Filtro do óleo	10mil Km ou 1 ano
Filtro do ar celulose / linha asiática	10mil Km / 30mil Km ou 1 ano
Filtro de combustível	10mil - 15mil Km ou 1 ano

Caso a anomalia seja detectada após este período, o produto não estará mais coberto pela garantia, o que deverá ser analisado e constatado pela assistência técnica FILTROS BRASIL.

#### 3.1. Condições para garantia de peças aplicadas:

Esta garantia é válida quando a peça é escolhida no estoque, é aplicada no carro do cliente e a falha ou problema na peça acontece durante o tempo de vida útil.

As situações que validam esse tipo de garantia são:

- Produto aplicado com problemas de fabricação percebidos;
- Falhas percebidas no veículo ou seus sistemas correlatos ao produto após aplicação;
- Surgimento de anomalias nos materiais do produto percebidos após a aplicação;
- Falta ou perda de algum dos componentes do produto em uso;
- Alterações ou anomalias de função do produto em uso;

#### 3.2. O que invalida essa garantia:

- Armazenamento Indevido: Peças expostas ao sol, luz, umidade ou intempéries, danificadas por sobrepeso de empilhamento ou não acondicionadas corretamente.
- Sinais de Danos: Oxidações, rupturas, rasgamentos ou ressecamentos causados por armazenamento inadequado.
- Produto Violado: Indícios de que o produto foi violado, reparado ou recondicionado, comprometendo sua integridade original.



- **Uso Inadequado:** Tentativa de aplicação do produto fora das especificações do catálogo ou em veículos para os quais não foi indicado.
- Ser um produto instalado no veículo por períodos superiores aos recomendados (vide tabela).
- **Lotes Sem Rotatividade que possuam características ou condições relacionadas aos pontos acima.**

### 3.3. Procedimento de requerimento e preenchimento do Formulário:

O cliente ou consumidor (distribuidor e varejo) deve preencher o formulário específico, **fornecendo todas as informações obrigatórias** para solicitar a garantia. Existem apenas duas formas de solicitar essa garantia:

- **Pelo Site:** Acesse [www.filtrosbrasil.com.br](http://www.filtrosbrasil.com.br) e siga o caminho no menu:  
SUPORTE TÉCNICO → GARANTIA → E SEGUIR PELO WHATSAPP
- **Pelo Atendimento Automatizado:** Entre em contato via WhatsApp pelo número **(11) 3083-5020** e siga o menu:  
SUPORTE TÉCNICO → GARANTIA → FORMULÁRIO E SELECIONAR A OPÇÃO GARANTIA DE PEÇAS APLICADAS + SINISTRO

### 3.4. Comprovação do Defeito:

Para a validação dessa garantia, é mandatório:

- **Descrição do Ocorrido:** Fornecer uma descrição detalhada do fato ocorrido.
- **Envio de Imagens:** Fotos que demonstrem claramente a condição da peça no momento em que foi retirada do estoque, incluindo uma imagem que mostre a data de fabricação (lote) e o código visível do produto.
- **Envio da Peça Física:** O envio da peça física é necessário para a possível aprovação de ressarcimento.

### 3.5. Comprovação de danos consequentes:

Em alguns casos, podem surgir despesas adicionais decorrentes da ocorrência original, conhecidas como danos consequentes. Para que essas despesas sejam analisadas e possivelmente aprovadas para ressarcimento, é necessário:

- **Descrição do dano corrido:** Fornecer uma descrição detalhada sobre o dano ocorrido.



- **Comprovantes das Despesas:** Anexar os comprovantes (notas fiscais) das despesas em questão. Esses comprovantes podem ser enviados como imagens (fotos).

Somente com a apresentação da descrição e dos comprovantes anexados ao formulário, a equipe de assistência técnica poderá avaliar a situação. Se comprovada a procedência, o ressarcimento será feito diretamente.

### 3.6. Forma de Ressarcimento:

Após a análise e confirmação da ocorrência, a Filtros Brasil oferecerá o ressarcimento de acordo com a preferência do cliente ou consumidor. As opções incluem:

- **Troca Imediata:** Substituição da peça por uma nova, com todos os custos correlatos cobertos pela Filtros Brasil.
- **Ressarcimento em Dinheiro:** Reembolso do valor da peça, incluindo todos os custos correlatos. Nessa modalidade o financeiro da Filtros Brasil irá entrar em contato com o cliente e disponibilizará a quantia por meio de transferência bancária.

