	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 1/9	Sector: Administrativo/Financeiro

Manual Geral de Garantia

Linha de Produtos Delta Fire

DELTA FIRE	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 2/9	Setor: Administrativo/Financeiro

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	MANUAL GERAL DE GARANTIA	3
2.1.	DEFINIÇÕES.....	3
2.2.	ROTEIRO PARA ATENDIMENTO DE GARANTIAS.....	3
2.2.1.	PRODUTOS	3
2.2.2.	PRAZOS DE GARANTIA	4
2.2.3.	IDENTIFICANDO FALHAS.....	4
2.2.4.	REMESSA PARA ANÁLISE TÉCNICA	4
2.2.5.	SOLICITAÇÃO DE COLETA EM GARANTIA 90 DIAS - FRETE	5
2.2.6.	ANÁLISE TÉCNICA	5
2.2.7.	CONCESSÃO DA GARANTIA.....	6
2.2.8.	REJEIÇÃO DA GARANTIA	7
2.2.9.	EXTINÇÃO DA GARANTIA.....	7
2.2.10.	EQUIPAMENTO FORA DA GARANTIA, ORÇAMENTO PARA CONSERTO.....	8
2.3.	CONTATOS.....	9
3.	CONTROLE DE REGISTROS	Erro! Indicador não definido.
4.	CONTROLE DAS REVISÕES	Erro! Indicador não definido.

"A garantia é um instrumento que, quando bem utilizado, consolida a imagem da empresa no mercado, visto que legalmente ela passa a garantir seus produtos."

DELTA FIRE	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 3/9	Setor: Administrativo/Financeiro

1. INTRODUÇÃO

Este **Manual de Garantia** tem por finalidade fornecer informações detalhadas sobre o nosso processo de garantia, esclarecendo os procedimentos a serem adotados relacionados a nossa linha de produtos, ao atendimento e ao devido encaminhamento das peças com possíveis defeitos de fabricação.

Leia atentamente este documento e o mantenha em lugar de fácil acesso. Torne-o conhecido de seus colaboradores e faça uso deste sempre que lhe ocorrer alguma dúvida sobre a política de garantia.

2. MANUAL GERAL DE GARANTIA

2.1. DEFINIÇÕES

Garantia: Documento que assegura a autenticidade e/ou a boa qualidade de um produto, onde se assume, junto ao comprador ou usuário, o compromisso de sanar eventuais problemas de produtos em caso de defeito de fabricação;

Comercial: Relativo a comércio, vendas;

Jurídica: Obrigação legal e defesa dos interesses mútuos do cliente e do fabricante **Delta Fire**.

Técnica: Confirmação da alta qualidade dos produtos, fortalecendo a confiança do cliente e a credibilidade perante o Mercado de Reposição.

Cliente Direto: São clientes que realizaram a compra direta (sem intermediações) da **Delta Fire**, os quais ficam com o direito de executar a garantia ou devoluções dos produtos com possíveis problemas através do Centro de Serviços e Soluções – (CSS), nossa Rede Autorizada para análise, por meio de nota fiscal de devolução ou remessa para conserto.

Cliente Indireto: São aqueles que **não** compraram diretamente da **Delta Fire**, os quais devem executar a garantia ou devoluções dos produtos com possíveis problemas através do Centro de Serviços e Soluções – (CSS), nossa Rede Autorizada para análise, por meio de nota fiscal de devolução ou remessa para conserto.

2.2. ROTEIRO PARA ATENDIMENTO DE GARANTIAS

A Delta Fire reserva-se o direito de receber somente as solicitações de garantia que satisfaçam o presente processo e suas regras.

2.2.1. PRODUTOS

Qualificam-se à garantia os produtos **Delta Fire**, nacionais ou importados, fabricados e comercializados pela **Delta Fire**, que apresentem possíveis defeitos provenientes de falhas de material, fabricação ou montagem, desde que a análise técnica tenha revelado a existência de itens com defeitos passíveis de enquadramento neste processo, comprovadas pela análise técnica e dentro dos prazos em garantia.

Para a verificação da qualidade dos produtos envolvidos, prevalecem os resultados obtidos nos laboratórios autorizados **Delta Fire**.

Todos os produtos **Delta Fire**, devem ser instalados por um profissional certificado e que possua vínculo com a empresa credenciada. Instalações realizadas por profissionais não certificados e/ou de revendas não credenciadas, resultará na perda da garantia dos produtos.

DELTA FIRE	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 4/9	Setor: Administrativo/Financeiro

2.2.2. PRAZOS DE GARANTIA

Hardware:	12 meses*
Software:	03 meses
Pilhas/Baterias:	Sem cobertura de garantia

- A contar data da Nota Fiscal de Venda.
- Já inclusos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação para trocas*;
- Após prazo vencido da garantia para troca (90 dias), os equipamentos deverão ser enviados para análise técnica e conserto;

NOTA: Os produtos enviados para Garantia deverão estar devidamente acompanhados de Nota fiscal de conserto, troca em garantia ou retorno troca em garantia e abertura da RAT pelos Integradores. Produtos que não acompanham este documento serão considerados IMPROCEDENTES (REJEITADOS).

De acordo com o artigo 26 do CDC (Código de Defesa do Consumidor), quando o defeito é aparente, o prazo para reclamação é de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para os duráveis, contados a partir da data da compra. Se o problema for oculto, os prazos são os mesmos, mas começam a valer no momento em que o defeito é detectado pelo consumidor. Além disso, de acordo com o artigo 18 do CDC, no caso de o produto ter defeito, o consumidor pode reclamar tanto ao fabricante quanto à loja onde comprou a mercadoria."

2.2.3. IDENTIFICANDO FALHAS

Através de nossos Canais de Atendimento:

Delta Fire | Fábrica

- Telefone (54) 3204-4000
- E-mail: suporte@deltafire.com.br
-

GP Services | Centro de Serviços e Soluções (Rede Autorizada)

- Telefone/WhatsApp (54) 99107-1830
- E-mail: css@gpservices.net.br

Realizar o registro de RAT (Requisição Atendimento Técnico) via Suporte Técnico, nos telefones e contatos informados acima, especificando o problema e produto;

2.2.4. REMESSA PARA ANÁLISE TÉCNICA

Procedimento de remessa para o Centro de Serviços e Soluções (Rede Autorizada):

- Informar a nota fiscal de compra do produto no campo de observações da nota fiscal do item B;
- Garantia 90 dias, nota fiscal será Remessa Troca em Garantia ou Retorno Remessa Troca em Garantia, utilizando a natureza de operação 5949 para clientes RS e 6949 para demais estados.
- Respeitando a descrição, classificação fiscal e valor unitário de cada item igual a nota fiscal de compra,

A qualidade é de responsabilidade de todos! - Conteúdo de caráter confidencial -

Deltafire Ltda. R. Vico Costa, 149 - Caxias do Sul - RS - CEP 95112-050 - Fone: 54 3204-4000

www.deltafire.com.br

DELTA F IRE	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 5/9	Setor: Administrativo/Financeiro

cumprindo com as alíquotas dos impostos incidentes (ICMS, IPI e ST).

- Destacar para todos os produtos ICMS ST, ICMS Próprio e IPI, conforme Nota Fiscal de Origem. Utilizar nota fiscal de origem.
- Mencionar no campo de observações o número do chamado (RAT), gerado no momento do passo [3.4.]
Remessa para Análise Técnica.

ATENÇÃO: Preencher a **TAG <xped>** do arquivo XML, com a informação "GARANTIA"

- Garantia após 90 dias, a nota fiscal será **Remessa para Conserto**, utilizando a **natureza de operação 5915** para clientes RS e **6915** para demais estados. Respeitando a descrição, classificação fiscal e valor unitário de cada item igual a nota fiscal de compra.

NOTA: Os produtos que, por ventura, não retornarem com nota fiscal de compra e de Remessa serão automaticamente devolvidos e considerados improcedentes

2.2.5. SOLICITAÇÃO DE COLETA EM GARANTIA 90 DIAS - FRETE

128a	130	xPed	Número do Pedido de Compra	E	I01	C	0-1	1-15
------	-----	------	----------------------------	---	-----	---	-----	------

Razão Social: CAXIAS CARGAS AEREAS LTDA.

CNPJ: 02.463.394/0001-40 IE: 0290323231

Endereço: RUA ABRAMO JOÃO MAZZOCHI, Nº 481 – CAXIAS DO SUL - RS

Telefone: (54) 3290-0000

Emitir Nota Fiscal, conforme procedimento no item [3.4.] e enviar para o e-mail abaixo, para agendamento da coleta.

faturamento@deltafire.com.br

- Os processos em garantia, dentro dos 90 dias, com frete a pagar, serão aceitos quando o envio ocorrer por uma Transportadora Autorizada pela Delta Fire;
- O prazo para envio do produto com possível problema à Delta Fire ou ao Centro de Serviços e Soluções será de 30 (trinta) dias, a contar da data de emissão do produto novo enviado;
- O envio de peças através de transportadora não autorizada e com "Frete a Pagar", será rejeitado no ato do recebimento na Delta Fire ou no Centro de Serviços e Soluções;
- No caso de envio de peças através de transportadora não autorizada, o frete deverá ser "Pago", ou seja, será de responsabilidade do remetente, mesmo no caso de concessão da garantia;

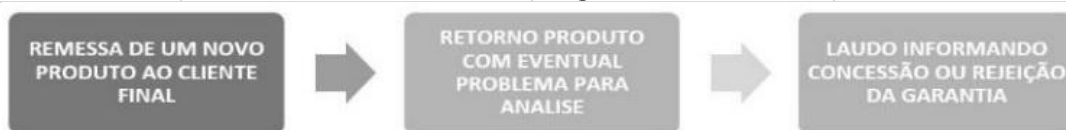
O envio dos produtos em garantia para conserto, ou seja, dentro dos 90 dias até 1 ano, é de responsabilidade do fabricante e, obtendo a concessão da garantia, o retorno do produto também é de responsabilidade do fabricante (sempre por uma transportadora autorizada pela Delta Fire).

2.2.6. ANÁLISE TÉCNICA

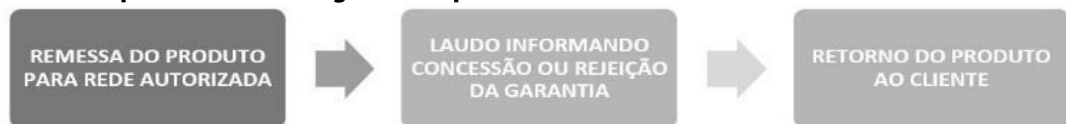
- A primeira análise técnica será feita no próprio Suporte Técnico ou no Centro de Serviços e Soluções pelos canais informados no **item [3.3.]**;
- Após a análise do Suporte Técnico ou Centro de Serviços e Soluções, o procedimento a ser tomado será o abaixo descrito:

Produto para substituição imediata (identificado pelo Suporte Técnico ou Rede Autorizada) e dentro dos 90 dias:

DELTA F I R E	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 6/9	Setor: Administrativo/Financeiro




Produto para conserto em garantia após 90 dias e dentro de 1 ano:



2.2.7. CONCESSÃO DA GARANTIA

A **Delta Fire** reserva-se o direito de:

- Repor a peça com possível problema somente após suporte técnico e análise técnica;
- Desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha reclamada.
- Somente conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado, quando não for possível a reposição da peça falhada.
- Não estender a garantia original de seus produtos em função da substituição de peças dentro do período de garantia.
- Assumir como sua a propriedade dos produtos reconhecidamente defeituosos e substituídos por força desta garantia.
- Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha no produto em função da não comunicação imediata do defeito constatado.
- Nenhum produto será entregue antecipadamente se o cliente possuir o original juntamente com outro

 DELTAFIRE	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 7/9	Sector: Administrativo/Financeiro

exemplar idêntico emitido posteriormente como produto de substituição da garantia.

- Mesmo o equipamento estando em garantia de 90 dias, caso **NÃO** tenha realizado o processo de abertura de chamado no suporte técnico e abertura da RAT, o equipamento não será trocado, e sim realizado o conserto no balcão.

Caso seja necessário, o envio de um terceiro exemplar, deverá ocorrer primeiro a entrega do original.

2.2.8. REJEIÇÃO DA GARANTIA

A **Delta Fire** não atenderá as reclamações em garantia nos seguintes casos:

1. Uso Indevido do Produto

- A Delta Fire identifica sinais de uso em condições inadequadas, como por exemplo exposição à água em um aparelho não resistente ou conectado com tensão reversa. Motivo da rejeição: Violação das condições de uso estabelecidas no manual.

2. Manutenção por Terceiros Não Autorizados

- Se um equipamento da Delta Fire falhar e o mesmo for manuseado por terceiros antes de acionar a garantia. Motivo da rejeição: Intervenções por terceiros invalidam a garantia do fabricante.

3. Danos por Acidente ou Causas Externas

- Todos os equipamentos são vistoriados e disponibilizados ao setor de expedição para que o consumidor contrate o serviço de despacho de sua preferência. É recomendado que verifique se toda mercadoria recebida está em perfeitas condições antes de assinar o recebimento. Motivo da rejeição: Garantia contempla apenas defeitos de fabricação. Não danos acidentais ou de percurso.

4. Falta de Comprovação de Aquisição

- O consumidor não consegue apresentar a nota fiscal de compra do produto. Motivo da rejeição: A ausência de prova de compra impede a verificação de procedência.

5. Expiração do Prazo de Garantia

- Quando for solicitado garantia após o número de meses definidos neste documento que é de 12 meses. Motivo da rejeição: O prazo estabelecido na garantia foi excedido.

6. Uso de Peças Não Originais

- A substituição e ou inclusão de peças de terceiros em um equipamento Delta Fire e vier apresentar qualquer tipo de defeito. Motivo da rejeição: A garantia não cobre danos causados por peças ou acessórios incompatíveis e/ou de terceiros.

7. Falta de Manutenção Preventiva

- Um equipamento Delta Fire apresenta defeito, mas o cliente nunca realizou a limpeza ou manutenção recomendada. Motivo da rejeição: Falta de cumprimento do cronograma de manutenção previsto em norma.

2.2.9. EXTINÇÃO DA GARANTIA

- A Delta Fire reserva-se o direito de introduzir modificações em seus produtos, e/ou aperfeiçoá-los, sem que

DELTA FIRE	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 8/9	Setor: Administrativo/Financeiro

isto importe em qualquer obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente fabricados;

- O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos Delta Fire e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos por terceiros;
- A Delta Fire se reserva o direito de, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições do presente "Manual de Garantia". Neste caso, as novas condições somente serão válidas e aplicáveis aos produtos adquiridos pelo consumidor final, após a data de sua divulgação pela Delta Fire, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente;
- O presente termo de garantia não assegura ao cliente o ressarcimento de eventuais deslocamentos para atendimentos fora do Serviço Autorizado.
- A Delta Fire reserva-se o direito de não receber produtos com reclamações de garantia que não se enquadrem nas especificações contidas neste.

2.2.10. EQUIPAMENTO FORA DA GARANTIA, ORÇAMENTO PARA CONSERTO

Solicitação de Orçamento

Para os equipamentos que não se encontram mais na garantia, se faz necessário a solicitação de orçamento para análise técnica e possível conserto.

Toda e qualquer solicitação de orçamento deve ser formalizada por e-mail ou emitida em papel timbrado, contendo o carimbo da empresa solicitante ou de preferência via **RAT** (Relatório de Atendimento Técnico), devidamente datada.

A abertura de uma **RAT** deve ser feita através do Suporte Técnico através dos respectivos contatos descritos no **ITEM 4. CONTATOS** deste documento.

Importante ressaltar que a abertura correta de uma RAT agiliza o atendimento como um todo, desde o recebimento, passando pela orçamentação e conserto.

ATENÇÃO PARA OS PRAZOS E TAXA QUE SÃO INFORMADAS NOS ORÇAMENTOS DE CONSERTO ENVIADOS POR E-MAIL:

- Aprovação do orçamento: em até 30 (trinta) dias corridos;
- Reprovação do orçamento: em até 30 (trinta) dias corridos;
- Retirada dos equipamentos que tiveram os orçamentos aprovados ou reprovados: em até 90 (noventa) dias corridos da data do orçamento. Após esta data, os equipamentos SERÃO DESCARTADOS;
- TAXA: Taxa por reprovação do orçamento, conforme tabela vigente.

Observação: O avanço tecnológico traz escassez de matéria prima podendo inviabilizar a manutenção de alguns equipamentos com mais de 5 anos de fabricação.

Antes de solicitar um orçamento, verifique junto ao suporte qual a versão do seu equipamento e sua data de fabricação.

A Delta Fire preza pela segurança do patrimônio e das vidas dos seus clientes e colaboradores, sendo assim, possuímos a possibilidade de realizarmos uma atualização da base tecnológica dos nossos clientes, com condições especiais. Consulte-nos.

Prazo de Garantia de Serviço

O prazo de garantia mínimo para os serviços efetuados em laboratório é de 90 dias a contar da data do término da execução do serviço.

DELTA FIRE	MANUAL GERAL DE GARANTIA		
	Código: MN-ADM-10.1	Revisão: 0	Data de Revisão: 15/01/2025
		Pag. 9/9	Setor: Administrativo/Financeiro

Laudos Técnicos

Se a análise da reclamação indicou falha por razão de negligência de manutenção, operação ou instalação, é obrigação do Serviço Autorizado fazer uma explanação clara e completa ao cliente, por meio de um **Laudo Técnico**.

Norma ABNT NBR 17240 :

É a norma técnica que regulamenta a instalação, manutenção e operação de sistemas de alarme de incêndio no Brasil.

A norma enfatiza a importância da manutenção preventiva dos sistemas de alarme de incêndio.

Os equipamentos devem passar por inspeções e testes regulares para garantir que estejam em pleno funcionamento. A manutenção adequada ajuda a evitar falhas durante um incêndio e prolonga a vida útil dos equipamentos.

2.3. CONTATOS

O Suporte aos produtos Delta Fire somente são realizados através da Rede Autorizada denominada CSS (Central de Soluções e Serviços), sendo a atual empresa credenciada GP Services.

Suporte Rede Autorizada:

(54) 3204-4000 Ramais: 228 / 210 ou (54) 99107-1830

css@gpservices.net.br

*Transportadoras/Coleta (Autorização via Rede Autorizada) para produtos dentro da garantia (observar regras contidas no item **3.5 SOLICITAÇÃO DE COLETA EM GARANTIA 90 DIAS – FRETE**) deste documento.

Fiscal

(54) 3204-4000 Ramal: 2214
faturamento@deltafire.com.br

Horário de Funcionamento:

Segunda a Sexta
8h às 12h e das 13h às 17h48m