



Indústria de Artefatos de Borracha

MANUAL DO CLIENTE



Revisão 03
2026

SEÇÕES DO DOCUMENTO

1. Conhecendo a Jamaica Mangueiras 03

2. Política de Pós Venda 05

3. Armazenamento e Manuseio 06

4. Situações Não Cobertas Pela Garantia 11

5. Verificação do Produto 19

6. Atendimento a Garantia 22

7. Acionamento de Garantia 28

JAMAICA®

Indústria de Artefatos de Borracha

CONHECENDO A JAMAICA MANGUEIRAS





TRADIÇÃO, INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA EM MANGUEIRAS

Desde 1968, a Jamaica Indústria de Artefatos de Borracha atua no segmento de artefatos de borracha, com destaque para a fabricação de mangueiras automotivas e tubos flexíveis de borracha.

Ao longo de sua trajetória, a Jamaica mantém o compromisso com a qualidade, a melhoria contínua e a satisfação de seus clientes, investindo constantemente no aprimoramento de seus processos produtivos e na seleção de matérias-primas de qualidade.

Atualmente, a empresa atende diferentes aplicações e segmentos, oferecendo produtos para:



A Jamaica fabrica tubos flexíveis de borracha destinados linha automotivas, tratores, ônibus, caminhões e equipamentos industriais, ampliando sua atuação para diferentes necessidades do mercado.

Com experiência construída ao longo de décadas, a Jamaica busca oferecer produtos com qualidade, resistência, durabilidade e confiabilidade, mantendo seu compromisso com a evolução contínua de seus processos e soluções.

2. POLÍTICA DE PÓS VENDA

A Política de Pós-Venda da Jamaica estabelece um processo estruturado, integrado e transparente, desenvolvido para proporcionar excelência no atendimento, agilidade nas tratativas, padronização e rastreabilidade em todas as etapas.

Nosso compromisso é fortalecer a relação com nossos clientes, oferecendo respostas claras e soluções adequadas, além de transformar cada solicitação em uma oportunidade de aprendizado, aprimoramento e melhoria contínua de nossos produtos, processos e serviços.

ARMAZENAMENTO E MANUSEIO DE ARTEFATOS DE BORRACHA

Baseado nas recomendações das normas
DIN 7716 e ISO 2230

GENERALIDADES

As condições de armazenamento, conservação e manuseio exercem influência direta sobre as propriedades e a vida útil dos artefatos de borracha.

Quando submetidos a condições inadequadas de armazenamento ou manuseados de forma incorreta, produtos fabricados em borracha natural ou sintética podem sofrer alterações em suas características físicas e apresentar redução de desempenho.

Entre os principais danos decorrentes de condições inadequadas estão:

- Endurecimento ou amolecimento do material;
- Deformações permanentes;
- Ressecamento;
- Descascamento;
- Rachaduras;
- Alterações superficiais
- Processos de deterioração.

Quando armazenados e manuseados de acordo com as condições recomendadas, os artefatos de borracha tendem a preservar suas características e propriedades por períodos prolongados, contribuindo para a manutenção de sua qualidade, desempenho e vida útil.

Dessa forma, é fundamental que os produtos sejam mantidos em condições adequadas de temperatura, umidade, iluminação, ventilação e proteção contra agentes externos, além de serem corretamente acondicionados e movimentados durante todo o período de armazenamento.

ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO

A correta armazenagem dos artefatos de borracha é fundamental para preservar suas características físicas, desempenho e vida útil. As condições abaixo devem ser observadas durante todo o período em que os produtos permanecerem armazenados.

CONDIÇÕES DO ALMOXARIFADO

O local destinado ao armazenamento deve ser limpo, seco, fresco, moderadamente ventilado, livre de poeira e protegido contra a presença de insetos, roedores e demais pragas. Os produtos de borracha devem permanecer protegidos de intempéries e não devem ser armazenados em áreas externas ou expostos diretamente às condições climáticas.

TEMPERATURA

Recomenda-se manter a temperatura de armazenamento entre 15 °C e 35 °C. A exposição prolongada a temperaturas excessivamente elevadas ou muito baixas pode acelerar o envelhecimento do material, alterar suas propriedades físicas e reduzir sua vida útil.

FONTES DE CALOR

Quando houver sistemas de calefação ou outras fontes de calor no ambiente, os aquecedores e tubulações devem possuir proteção adequada. Os produtos armazenados devem permanecer a uma distância mínima de 1 metro das fontes de calor, evitando exposição direta ou prolongada ao aquecimento.

UMIDADE

Deve-se evitar o armazenamento em ambientes excessivamente úmidos ou sujeitos à condensação, pois a umidade pode favorecer a deterioração dos produtos e comprometer suas características. Recomenda-se manter a umidade relativa do ar abaixo de 65%, sempre que possível.

ILUMINAÇÃO

Os artefatos de borracha devem ser protegidos da luz solar direta e de fontes de iluminação com elevada emissão de radiação ultravioleta (UV). Sempre que possível, os produtos devem permanecer em suas embalagens ou acondicionados de forma a minimizar a exposição à luz.

OXIGÊNIO E OZÔNIO

A exposição prolongada ao oxigênio e, principalmente, ao ozônio, pode acelerar o envelhecimento e favorecer o aparecimento de fissuras na superfície da borracha.

Os produtos devem ser armazenados em locais protegidos de correntes de ar excessivas e de equipamentos que possam gerar ozônio, faíscas ou descargas elétricas. Deve-se evitar, especialmente, a proximidade com motores elétricos, equipamentos que produzam faíscas e fontes de radiação ou descarga elétrica.

DEFORMAÇÃO E ACONDICIONAMENTO

Os produtos devem ser armazenados de forma a permanecerem livres de tensão, tração, compressão ou qualquer outra condição que provoque deformação permanente.

Deve-se evitar o empilhamento excessivo ou inadequado de produtos, bem como qualquer forma de acondicionamento que possa provocar esmagamento, dobras acentuadas ou alterações permanentes na geometria da peça. As mangueiras devem ser acondicionadas de maneira adequada, evitando dobras ou curvaturas que possam comprometer sua integridade.

CONTATO COM LÍQUIDOS E PRODUTOS QUÍMICOS

Produtos de borracha devem ser mantidos afastados de solventes, combustíveis, óleos, lubrificantes, ácidos, desinfetantes e demais produtos químicos que possam causar deterioração ou alteração de suas propriedades. Sempre que possível, esses produtos devem ser armazenados em áreas fisicamente separadas dos artefatos de borracha.

CONTATO COM METAIS

O contato direto com determinados metais, especialmente cobre e manganês, pode contribuir para a deterioração da borracha.

Quando houver possibilidade de contato, os produtos devem ser protegidos por embalagem adequada ou por uma barreira física, como papel ou filme de polietileno. Organização, Conservação e Rotação do Estoque.

Os estoques devem ser organizados de maneira a facilitar a identificação, movimentação e inspeção dos produtos. Deve-se adotar o princípio de PEPS (Primeiro que Entra, Primeiro que Sai), priorizando a utilização dos produtos armazenados há mais tempo e evitando períodos prolongados de estocagem.

Produtos de diferentes compostos, como EPDM e NBR, devem ser mantidos devidamente identificados e, sempre que aplicável, armazenados separadamente. Materiais de cores ou especificações diferentes também devem permanecer corretamente identificados. As identificações e informações originais fornecidas pelo fabricante devem ser preservadas durante todo o período de armazenamento.

ORGANIZAÇÃO, CONSERVAÇÃO E ROTAÇÃO DO ESTOQUE

Os estoques devem ser organizados de maneira a facilitar a identificação, movimentação e inspeção dos produtos. Deve-se adotar o princípio de PEPS (Primeiro que Entra, Primeiro que Sai), priorizando a utilização dos produtos armazenados há mais tempo e evitando períodos prolongados de estocagem.

Produtos de diferentes compostos, como **EPDM e NBR**, devem ser mantidos devidamente identificados e, sempre que aplicável, armazenados separadamente.

Materiais de cores ou especificações diferentes também devem permanecer corretamente identificados.

As identificações e informações originais fornecidas pelo fabricante devem ser preservadas durante todo o período de armazenamento.

LIMPEZA

A limpeza dos artefatos deve ser realizada utilizando métodos e produtos que não comprometam a borracha.

Deve-se evitar o uso de solventes orgânicos, derivados de petróleo e outros produtos químicos agressivos que possam provocar alterações no material.

Quando necessário, deve-se priorizar métodos de limpeza compatíveis com o artefato, utilizando água e sabão neutro, conforme aplicabilidade.

Após a limpeza, as peças devem ser secas naturalmente, à temperatura ambiente, antes de sua utilização.

INSPEÇÃO ANTES DA UTILIZAÇÃO

Antes da instalação ou utilização, os produtos devem ser inspecionados quanto à sua integridade e às condições de conservação.

Devem ser verificadas, entre outras características:

- Rachaduras ou fissuras;
- Ressecamento ou alterações superficiais;

- Endurecimento ou amolecimento excessivo;
- Deformações permanentes;
- Danos mecânicos;
- Descascamento ou deterioração da superfície;
- Condições da identificação e embalagem.

Produtos que apresentem qualquer sinal de deterioração que possa comprometer seu desempenho ou segurança devem ser segregados e avaliados antes de sua utilização.

UTILIZAÇÃO DE PÓ ANTIADERENTE

Quando houver necessidade de utilizar pó para evitar a aderência entre peças de borracha, devem ser utilizados materiais compatíveis com o produto.

Entre os materiais tradicionalmente utilizados estão talco, greda precipitada, pó de mica de fina granulação e amido de arroz.

A utilização de qualquer outro produto deve ser previamente avaliada quanto à sua compatibilidade com o artefato, evitando materiais que possam provocar alterações ou deterioração da borracha.

RESPONSABILIDADE PELA CONSERVAÇÃO

As condições de armazenamento devem ser monitoradas periodicamente, cabendo aos responsáveis pelo almoxarifado garantir que os produtos permaneçam identificados, protegidos, organizados e armazenados nas condições estabelecidas neste manual.

O cumprimento dessas recomendações contribui para preservar a qualidade dos artefatos de borracha desde o recebimento até sua utilização, reduzindo o risco de deterioração e assegurando maior confiabilidade e vida útil aos produtos.



SITUAÇÕES
NÃO
COBERTAS
PELA
GARANTIA

JAMAICA®

Indústria de Artefatos de Borracha

01

EFEITO BLOOMING, (AFLORAMENTO)

O efeito **Blooming**, também conhecido como afloramento, é um fenômeno natural que pode ocorrer em produtos fabricados em borracha.

Esse fenômeno acontece quando determinados componentes presentes no composto da borracha migram para a superfície da mangueira, provocando uma alteração em sua aparência.

Dessa forma, a coloração originalmente preta pode apresentar tonalidades esbranquiçadas ou amareladas.

É importante destacar que o afloramento não compromete o desempenho, a qualidade ou a funcionalidade do produto, representando apenas uma alteração estética.

Após a instalação e utilização da mangueira, a tendência é que o produto retorne gradualmente à sua aparência original.



02 INTERFERÊNCIA MECÂNICA

Não são cobertos pela garantia os danos causados por interferências mecânicas ocorridas durante ou após a instalação do produto.



Esses danos podem ocorrer, por exemplo, em situações de:

- Roçamento da mangueira contra correias ou outros componentes do veículo;
- Perfuração causada por ferramentas durante a instalação;
- Danos provocados durante a fixação de abraçadeiras;
- Contato inadequado com componentes móveis ou superfícies que possam causar desgaste.

Essas ocorrências não caracterizam defeito de fabricação.



03 RESÍDUO DE ÓLEO NA PARTE INTERNA DAS MANGUEIRAS QUANDO FOR MASSAS EPDM

Presença de óleo na parte interna de mangueiras fabricadas em EPDM, quando decorrente de condições externas ao produto, pode estar relacionada ao mau funcionamento da turbina do veículo.

Nessas situações, o problema está associado às condições de funcionamento do sistema do veículo e não caracteriza defeito de fabricação da mangueira.

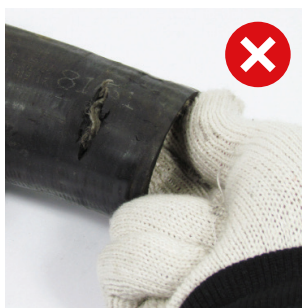


04

RASGOS NOS BOCAIS POR EXCESSO DE APERTO DAS ABRAÇADEIRAS



Danos ou rasgos nos bocais podem ocorrer quando é aplicada força excessiva durante a instalação, especialmente no aperto das abraçadeiras. O aperto excessivo pode comprometer a integridade da mangueira e provocar danos ao material.



ATENÇÃO

Em caso de divergência entre as medidas do componente e do bocal da mangueira, ou quando houver excesso de comprimento ou diâmetro incompatível, não devem ser realizados ajustes por meio de cortes, deformações ou aperto excessivo das abraçadeiras.

Essas situações devem ser previamente avaliadas para garantir a correta aplicação do produto.

05

ROMPIMENTO DA MANGUEIRA POR EXCESSO DE PRESSÃO

O rompimento da mangueira pode ocorrer em decorrência de pressão excessiva no sistema do veículo.

Entre as possíveis causas estão:

- Válvula termostática travada;
- Radiador entupido;
- Adaptações ou utilização de componentes incompatíveis com o modelo original;
- Obstrução no sistema de arrefecimento.

Nessas situações, o rompimento está relacionado às condições de funcionamento do sistema e não caracteriza, necessariamente, defeito de fabricação da mangueira.



06

MANGUEIRA CORTADA PARA ADAPTAÇÃO

A Jamaica não recomenda a utilização de mangueiras cortadas ou modificadas para adaptação.

A adaptação de mangueiras fora das especificações originais, utilizando materiais ou dimensões diferentes das previstas para determinada aplicação, pode comprometer o funcionamento e o desempenho do produto.

Por esse motivo, produtos modificados ou utilizados fora de sua aplicação especificada não são cobertos pela garantia.



07

MANGUEIRA INCOMPLETA
OU CORTADA

A Jamaica não recomenda a utilização de mangueiras cortadas ou modificadas para A garantia não se aplica a produtos que não estejam em sua condição original de fornecimento.

Mangueiras cortadas, incompletas, modificadas ou adaptadas não poderão ser avaliadas como produtos originais em suas condições de fabricação.

**Exemplo:**

*Imagem 1:
Produto em sua
condição original.*

*Imagem 2:
Produto cortado
ou alterado.*

08

ATAQUE DE PRAGAS

A garantia não se aplica a danos causados por pragas ou agentes externos, como, por exemplo, cupins.

Mangueiras que sofreram ataque de pragas podem apresentar furos simétricos que atravessam total ou parcialmente as paredes da mangueira, conforme demonstrado nas imagens.

Esses danos são provocados por agentes externos e, portanto, não caracterizam defeito de fabricação do produto.



Furos causados por cupim

VERIFICAÇÃO DO PRODUTO

JAMAICA®

Indústria de Artefatos de Borracha





**ANTES DE ACIONAR
A GARANTIA
VERIFIQUE ALGUNS
PONTOS IMPORTANTES**



1º CONFIRME SE O PRODUTO É ORIGINAL JAMAICA

Verifique se o item reclamado é, de fato, um produto fabricado pela Jamaica. Solicitamos atenção à identificação presente nas peças, conforme demonstrado nas imagens a seguir.

Obs.: Caso o produto não apresente as características de identificação indicadas, não será possível reconhecê-lo como um produto Jamaica.



2º VERIFIQUE SE A OCORRÊNCIA É COBERTA PELA GARANTIA

Antes de solicitar a garantia, avalie se o problema apresentado está relacionado a um possível defeito de fabricação ou se corresponde a alguma das situações não cobertas pela garantia.

3º CONFIRME SE O PRODUTO ESTÁ DENTRO DO PRAZO DE GARANTIA

A Jamaica assegura garantia contratual adicional de 6 (seis) meses contra defeitos de fabricação, sem prejuízo da garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor e demais direitos assegurados pela legislação aplicável.

A garantia contratual prevista neste Manual não exclui, limita ou substitui a garantia legal eventualmente aplicável, observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

ATENDIMENTO A GARANTIA

JAMAICA®

Indústria de Artefatos de Borracha



FLUXO DE ATENDIMENTO A GARANTIAS

Com o objetivo obtermos maior agilidade, rastreabilidade e eficiência no tratamento de solicitações de garantia, a Jamaica reformulou integralmente o seu processo de Pós-Venda.

A partir da data de 01/10/2026, Para fins de organização, rastreabilidade e padronização do atendimento, as solicitações de garantia deverão, ser formalizadas por meio do canal oficial:

garantia@jamaicamangueiras.com.br



Nota: O contato por outros canais poderá ser utilizado para orientações preliminares, sem prejuízo da posterior formalização da solicitação pelo canal oficial.

EXCLUSIVIDADE DO CANAL DE ATENDIMENTO

FIM DOS ATENDIMENTOS INFORMAIS

Não serão aceitas ou processadas solicitações encaminhadas por vias informais, tais como entregas diretas de peças à equipe/representantes comerciais e outros representantes da indústria Jamaica, mensagens via WhatsApp, contatos telefônicos ou e-mails corporativos de outros setores.

OBRIGATORIEDADE DE FORMALIZAÇÃO

A solicitação de garantia só será considerada aberta e aceita para análise a partir do momento em que o cliente formalizar o pedido via e-mail no endereço garantia@jamaicamangueiras.com.br.

REGRA DO SLA

O prazo normativo de resposta e análise técnica (SLA) somente começará a ser computado após o recebimento completo de toda a documentação obrigatória e das mídias exigidas conforme detalhado neste manual.

Após o envio completo de todas as evidências e informações exigidas, o prazo de atendimento para apresentação do laudo conclusivo é de 10 (dez) dias úteis, podendo se estender para casos mais complexos.

FASES DA ANÁLISE DE PÓS-VENDA

1º TRIAGEM FISCAL

Descrição do processo: Validação da NF de compra e NF do consumidor final, conferindo prazos de garantia e tributação.

Requisito/ação do cliente: Envio correto das NFs em formato PDF ou XML juntamente ao e-mail de abertura.

2º ANÁLISE TÉCNICA VISUAL

Descrição do processo: Avaliação técnica da ocorrência remota conduzida pelo setor de Pós-Venda através de imagens e vídeos de alta definição.

Requisito/ação do cliente: Evidenciar nitidamente a falha, sem cortes nas mídias, focando no rasgo, deformação ou problema

3º PARECER & TRATATIVAS

Descrição do processo: Emissão do laudo técnico conclusivo (Procedente ou Improcedente) e orientação sobre emissão de NF de remessa.

Requisito/ação do cliente: Aguardar o retorno oficial via e-mail dentro do prazo estabelecido após envio da documentação completa.

FLUXO OPERACIONAL E DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

Para otimizar o tempo de resposta e permitir uma triagem imediata pela equipe técnica, o cliente deverá anexar na abertura do e-mail os seguintes itens obrigatórios.

- Código JAMAICA do produto;
- Quantidade de peças não conformes;
- Nota fiscal de origem, (Cópia/XML da NF-e emitida pela Jamaica comprobatória da aquisição do item pelo distribuidor/cliente.)
- Nota Fiscal de Venda ao Consumidor Final, (Documento fiscal comprobatório da venda do item ao cliente final, balizando o início do prazo legal da garantia);
- Data de recebimento do produto;
- Foto da rastreabilidade do produto;
- Descrição objetiva não conformidade em questão;
- Registros em imagem e/ou vídeo nítidos do defeito. (desejável -

Mídias digitais em alta resolução demonstrando com clareza o modo de falha reclamado, identificação gravada na peça (código/lote) e local da aplicação.



ATENÇÃO
Em casos de maior complexidade,
poderão ser requisitadas
informações complementares



Observação: O prazo estimado para emissão do parecer técnico será de até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento integral da documentação e evidências necessárias.

Em situações que demandem análise técnica complementar, ensaios laboratoriais ou avaliação especializada, o prazo poderá ser prorrogado, mediante comunicação fundamentada ao solicitante, sem prejuízo dos prazos e direitos previstos na legislação aplicável.

Nota legal: Conforme inciso IV do artigo 4º do RICMS/SP, O relatório técnico será encaminhado preferencialmente ao comprador constante da NF de origem ou ao representante/revendedor responsável pela formalização da solicitação, preservadas as informações comerciais e fiscais de terceiros.

DIRETRIZES FISCAIS PARA EMISSÃO DE NF

Emissão de Nota Fiscal de Remessa em Garantia

Após aprovação prévia do parecer pelo setor de Pós-Venda, a Nota Fiscal de garantia deve atender rigorosamente aos critérios:

- **Natureza da Operação:**

Remessa em Garantia

- **CFOP: 5.949**

(Operações Internas / Estadual) ou 6.949 (Operações Interestaduais).

- **Valores e Impostos:**

Manter idêntico valor unitário e destacar exatamente os mesmos impostos constantes na NF-e de origem da compra.

- **Dados Adicionais:**

Constar obrigatoriamente no campo de Informações Complementares:

“Referente à Nota Fiscal de Compra Nº [Inserir Número],
de [Data da NF de Origem]”.

- **Encaminhamento:**

Enviar o arquivo XML e PDF da NF-e para garantia@jamaicamangueiras.com.br com cópia para faturamento@jamaica.com.br.

Emissão de Nota Fiscal de Devolução

Em casos de devolução (previamente alinhada e autorizada pela área da garantia deve-se enviar e-mail a area.vendas@jamaicamangueiras.com.br com cópia para garantia@jamaicamangueiras.com.br, faturamento@jamaicamangueiras.com.br.

ACIONAMENTO DE GARANTIA

JAMAICA®

Indústria de Artefatos de Borracha



SOLICITAÇÃO DE ANÁLISE E/OU DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

O revendedor Jamaica Mangueiras deverá obrigatoriamente formalizar toda solicitação de análise e/ou devolução de produtos exclusivamente por meio do e-mail oficial:

garantia@jamaicamangueiras.com.br



ATENDIMENTO PÓS-VENDA SOBRAS OU FALTAS

As ocorrências de sobras ou faltas de mercadorias identificadas no recebimento deverão ser comunicadas imediatamente pelo e-mail garantia@jamaicamangueiras.com.br, após a conferência da mercadoria.

Para análise e tratativa da ocorrência, deverão ser encaminhadas as seguintes informações:

Cliente:

Razão Social.

Identificação:

Número do pedido e número da Nota Fiscal.

Divergência:

Código do produto e quantidade divergente.

Ocorrência:

Breve descrição, indicando se houve sobra ou falta.

Imagem da embalagem:

Foto contendo a identificação da embalagem correspondente à ocorrência.

O envio dessas informações é necessário para garantir a rastreabilidade e a correta tratativa da ocorrência.

CATEGORIZAÇÃO ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO

ANÁLISE PROCEDENTE:

Caso a análise comprove falha de fabricação, a JAMAICA MANGUEIRAS providenciará a substituição do produto ou adotará medida corretiva adequada, sem custo ao representante e/ou cliente final.

ANÁLISE IMPROCEDENTE:

Se a não conformidade for decorrente de instalação incorreta, uso inadequado, impacto externo, produtos químicos ou qualquer outro fator não relacionado à fabricação, a garantia será indeferida.

CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA

A garantia não se aplica a falhas ocasionadas por:

- Manuseio inadequado;
- Descumprimento das orientações técnicas de instalação e conservação indicada através deste manual;
- Danos causados por impactos ou acidentes;
- Exposição a produtos químicos ou calor excessivo;
- Modificações ou intervenções não autorizadas.

Nota: A conclusão técnica será emitida sem prejuízo dos direitos assegurados ao consumidor pela legislação aplicável.

PRAZO PARA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

A garantia contratual adicional de 6 (seis) meses será contada conforme as condições estabelecidas neste Manual, mediante comprovação da aquisição e comercialização do produto, sem prejuízo dos prazos e direitos decorrentes da garantia legal previstos na legislação aplicável.

Obs: Negociações de prazo de garantia fora da vigência original são de exclusiva responsabilidade do revendedor.

DIRETRIZES PARA RECLAMAÇÕES DE GARANTIA

Para que uma solicitação de garantia seja analisada pela JAMAICA, é necessário o cumprimento integral dos requisitos abaixo:

REQUISITOS GERAIS

- A reclamação deve ser apresentada dentro do prazo de vigência conforme descrito neste manual;
- O produto deve ter sido adquirido diretamente da Jamaica ou por meio de revendedor autorizado, com documentação fiscal válida.
- Deve-se ser encaminhado a área de pós venda Jamaica a nota fiscal de origem da compra, bem como nota fiscal de venda ao consumidor final.
- Nota Fiscal de devolução do produto, deve ser emitida conforme determina o Convênio ICMS 27/2007 e a Decisão Normativa CAT 04/2010, do Estado de São Paulo, (quando aplicável).

Nota legal

A ausência da documentação fiscal adequada poderá resultar na não aceitação da solicitação de garantia, até que as exigências legais sejam integralmente cumpridas.

SINISTRO – SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO DE CUSTOS

Considera-se sinistro a ocorrência em que uma possível falha ou não conformidade de um produto Jamaica Mangueiras tenha ocasionado danos ou custos ao consumidor final relacionados ao funcionamento ou reparo do veículo ou equipamento.

Os custos apresentados poderão compreender, conforme a ocorrência, mão de obra, peças substituídas, retífica de motor ou outros custos diretamente relacionados ao dano alegado, desde que devidamente comprovados por documentação fiscal.

FORMALIZAÇÃO DA SOLICITAÇÃO

A solicitação de sinistro deverá ser formalizada pelo representante Jamaica, exclusivamente por meio dos canais oficiais de Pós-Venda e Garantia da Jamaica Mangueiras.

Após o recebimento da solicitação, a área responsável encaminhará ao representante o Formulário de Sinistro, que deverá ser preenchido com todas as informações necessárias para a identificação e análise da ocorrência.

O representante deverá encaminhar, juntamente com o formulário, toda a documentação fiscal relacionada aos custos gerados pela ocorrência, incluindo, quando aplicável:

- Nota fiscal de peças substituídas;
- Nota fiscal de mão de obra;
- Nota fiscal de retífica ou reparação;
- Outros documentos fiscais que comprovem os valores apresentados.

A documentação deverá permitir a identificação do serviço realizado, dos itens substituídos e dos respectivos valores.

ENVIO DA PEÇA PARA ANÁLISE TÉCNICA

Para casos de sinistro, é imprescindível o envio da peça reclamada à Jamaica Mangueiras para análise técnica em laboratório.

A apresentação de notas fiscais, fotografias, laudos ou demais documentos não substitui a necessidade de análise da peça, quando esta estiver disponível para avaliação.

A análise laboratorial terá como objetivo verificar:

- A existência de não conformidade no produto;
- A natureza e origem da falha identificada;
- Se a falha está relacionada ao processo de fabricação;
- A possibilidade de relação entre a falha do produto e o dano alegado pelo consumidor final.

ANÁLISE E RECONHECIMENTO DO SINISTRO

O processo de ressarcimento somente poderá ser iniciado após a conclusão da análise técnica da peça e a constatação de que o produto apresentou falha relacionada à fabricação e que esta falha efetivamente contribuiu para a ocorrência do dano alegado.

A simples apresentação de um pedido de sinistro ou de documentos fiscais não caracteriza reconhecimento de responsabilidade da Jamaica Mangueiras.

Nos casos em que a análise laboratorial não identificar defeito de fabricação ou não for possível estabelecer relação técnica entre o produto e o dano alegado, o sinistro poderá ser considerado improcedente, não sendo devido o ressarcimento dos valores apresentados, observadas as condições aplicáveis e a legislação vigente.

RESSARCIMENTO

Quando o sinistro for considerado procedente, o ressarcimento será realizado exclusivamente sobre os valores devidamente comprovados por notas fiscais apresentadas no processo e relacionados à ocorrência aprovada.

Não serão considerados para ressarcimento valores sem comprovação fiscal ou despesas que não apresentem relação direta com o dano analisado.

O valor eventualmente aprovado para ressarcimento ficará limitado aos valores comprovados documentalmente, não sendo reconhecidos valores adicionais que não tenham sido apresentados e validados no processo.

ORIENTAÇÕES

CLIENTE FINAL

Caso o produto Jamaica Mangueiras já tenha sido comercializado e entregue ao consumidor final, e seja identificada qualquer suspeita de falha ou não conformidade, o consumidor deverá entrar em contato diretamente com o distribuidor ou revendedor responsável pela venda do produto.

O consumidor final deverá informar detalhadamente a ocorrência, apresentar as informações e evidências disponíveis sobre a possível não conformidade e seguir as orientações fornecidas pelo distribuidor ou revendedor para o devido encaminhamento da solicitação.

Após o recebimento da solicitação, o distribuidor ou revendedor deverá formalizar o pedido de análise junto à Jamaica Mangueiras, conforme o procedimento e os canais de comunicação estabelecidos neste Manual.

O acionamento da garantia estará condicionado ao cumprimento integral dos requisitos previstos neste Manual, incluindo os prazos aplicáveis, a apresentação da documentação necessária e o atendimento às condições técnicas de uso, armazenamento e aplicação do produto.

COMPROMISSO JAMAICA MANGUEIRAS

Nosso processo de atendimento está em constante aprimoramento, com foco na excelência operacional, no suporte técnico eficiente e na satisfação dos nossos clientes. Casos críticos são tratados com prioridade e atenção especial.

CONTATOS PÓS VENDA E GARANTIA



garantia@jamaicamangueiras.com.br



(11) 4646-6055 | Ramal - 225



www.jamaicamangueiras.com.br



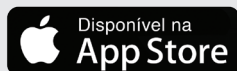
Endereço da Unidade Fabril
R. Campinas, 1010 - Vila Monte Belo
Itaquaquecetuba - SP CEP : 08577-310



BAIXE O APP. BUSQUE POR:



Jamaica Manguelas



JAMAICA®

Indústria de Artefatos de Borracha