

# MANUAL de Garantia e Pós-venda

(Distribuidores, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial)



**ÍNDICE**

1	INTRODUÇÃO.....	3
	OBJECTIVO.....	3
	INTERPRETAÇÃO DAS POLÍTICAS.....	3
	REVISÕES.....	3
2	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE GARANTIA.....	4
	SATISFAÇÃO DO CLIENTE.....	4
	GARANTIA STANDARD.....	4
	EXTENSÕES DE GARANTIA.....	4
	ÂMBITO DO SERVIÇO PÓS-VENDA E GARANTIA.....	4
3	DANOS E PERDAS NO TRANSPORTE.....	5
4	FORMAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO.....	6
5	RESPONSABILIDADES.....	7
5.1	RESPONSABILIDADE DOS DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.....	7
5.2	RESPONSABILIDADE DA GRUPEL.....	10
6	CUSTOS DE REPARAÇÃO EM GARANTIA.....	11
7	PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO DE GARANTIA.....	12

## 1 INTRODUÇÃO

O Manual de Garantias aplica-se a todos os geradores vendidos por:  
Grupel - Grupos Eletrogéneos, S.A.

### OBJECTIVO

O presente manual descreve as políticas e procedimentos de Garantia e Pós-Venda da GRUPEL - GRUPOS ELECTROGÉNEOS, S.A., a serem realizados de acordo com as garantias estabelecidas entre a Grupel e os seus DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.

O presente Manual aplica-se a todos os geradores fornecidos pela Grupel - Grupos Eletrogéneos, S.A.

A finalidade deste Manual é orientar cada DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial na prestação de um serviço de garantia rápido e eficiente. Todas as responsabilidades mencionadas neste manual aplicam-se apenas ao primeiro proprietário.

### INTERPRETAÇÃO DAS POLÍTICAS

Se ocorrer qualquer desacordo quanto à interpretação das políticas deste Manual, ou se surgir alguma questão que não esteja coberta no mesmo, a Grupel e o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial discutirão a política ou questão para alcançar um resultado satisfatório. Quando as partes não conseguem chegar a um acordo, a interpretação ou decisão da Grupel será a final.

### REVISÕES

O conteúdo deste Manual tem por base as informações em vigor à data da sua aprovação e/ou publicação, e está sujeito a alterações sem aviso prévio.

O presente manual entra imediatamente em vigor na presente data.

A Grupel reserva-se o direito de rever as políticas deste Manual sem aviso prévio.

O Manual mais atualizado é publicado no nosso site: [www.grupel.eu](http://www.grupel.eu).

## 2 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE GARANTIA

### SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Um cliente satisfeito é a chave para expandir as vendas de geradores.

Sempre que um cliente compra um gerador e solicita a sua manutenção, reparação ou assistência ao abrigo da garantia, o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial têm a oportunidade de manter e melhorar a sua reputação enquanto entidade prestadora de serviços eficientes e de confiança.

Quando um cliente contacta um DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial, dentro do período de garantia, a sua explicação dos eventos ocorridos antes da falha do gerador ou de desempenho ineficaz, pode oferecer pistas sobre a causa do problema. Após a análise completa das informações fornecidas pelo cliente, a causa do problema deve ser determinada pelo DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial. Caso exista qualquer dúvida se a reclamação está coberta pela garantia, o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial devem contactar o Departamento de Pós-venda da Grupel para orientação. No caso de o problema não ser causado por mau funcionamento de um componente ou intervenção técnica, o cliente deverá ser rapidamente elucidado pelo DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.

### GARANTIA STANDARD

Os geradores Grupel encontram-se garantidos contra defeitos, quer de materiais, fabrico ou montagem, à data da primeira compra, por um período de 12 meses, máximo 500 horas em Standby ou 1000 horas em Prime (o que ocorrer primeiro).

### EXTENSÕES DE GARANTIA

A extensão de garantia permite ao cliente prolongar o período de garantia do gerador. A Grupel oferece este serviço aos seus clientes.

### ÂMBITO DO SERVIÇO PÓS-VENDA E GARANTIA

O serviço Garantia e Pós-venda a fornecer, pelo DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial, inclui os produtos GRUPEL exportados para o seu país ou área de atuação, no âmbito da garantia. Todos os geradores Grupel estão sujeitos aos princípios de garantia e sua duração, estabelecidos pela GRUPEL na garantia que acompanha cada equipamento, bem como pelo presente manual.

Caso exista outro contrato escrito sobre o período de garantia, prevalecerá o outro contrato. Se houver algum aditamento de garantia ou extensão de garantia, a GRUPEL deverá enviar um aviso formal ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial um mês antes de sua implementação

### 3 DANOS E PERDAS NO TRANSPORTE



**A garantia Grupel não cobre danos incorridos durante o transporte, se os mesmos não estiverem identificados no documento de transporte.**

O recetor é responsável por inspecionar e declarar todos os tens, após o seu recebimento, e por informar os danos à Grupel.

Sempre que o transporte seja da responsabilidade da Grupel é exigido, no ato da entrega, a qualquer DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial ou cliente final realizar os seguintes procedimentos:

1. Inspeccionar o estado do acondicionamento das embalagens.
2. Inspeccionar cuidadosamente as embalagens recebidas quanto a: danos visíveis, quantidade, manipulação incorreta, confirmar itens encomendados, etc.
3. Anotar no documento de transporte que acompanha a mercadoria (exemplo: guia de transporte, CMR, fatura, etc.) toda e qualquer situação detetada, de acordo com os pontos 1 e 2.

**Caso contrário a Grupel não assumirá qualquer dano.**

#### 4 FORMAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

1. A Grupel garantirá ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial formação e informação técnica que capacite uma equipa designada a prestar o melhor serviço e atendimento, os clientes.
2. A Grupel, a pedido do DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial, pode garantir a primeira formação nas suas instalações, suportando os custos de alojamento dos formandos. DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial suportará os custos de passagens aéreas e taxas de transporte dos seus formandos.
3. Se, a pedido do DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial, a formação tiver lugar nas suas instalações, a Grupel suportará os custos de passagens aéreas e taxas de transporte dos formadores. DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial suportará os custos de alojamento dos formadores.
4. Depois de concluída a formação a Grupel emitirá um certificado próprio aos colaboradores que frequentaram a formação referida no ponto 2 ou 3.
5. A Grupel disponibilizará todo o tipo de material de apoio à formação em inglês.
6. Os formandos obrigam-se a manter todo o tipo de material de apoio à formação sob total sigilo.

## 5 RESPONSABILIDADES

### 5.1 RESPONSABILIDADE DOS DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial

1. Após ser informado de uma encomenda foi concluída, dispõe de 5 dias (úteis) para proceder ao seu levantamento das instalações da Grupel.
2. Caso a mercadoria não seja levantada, de acordo com o ponto anterior, a Grupel irá retirar a mercadoria das suas instalações e cobrará um valor mensal de 2% sobre o valor da encomenda, até ao seu levantamento.
3. Expor de forma clara as condições de garantia ao cliente final.
4. Explicar ao cliente as especificações técnicas, para o correto funcionamento do gerador e os planos de manutenção, conforme especificado no Manual de Operação e Manutenção.
5. Informar a Grupel sempre que efetue uma venda para outra área de atuação que não a sua.
6. Garantir número suficiente de locais de serviços, na sua área de atuação.
7. Garantir stock de peças de reserva e reposição.
8. O DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial que adquire um equipamento diretamente à Grupel tem de garantir o stock de peças de reserva adequado para os equipamentos por ele vendidos, tendo em conta as especificações técnicas de cada um dos equipamentos.
9. Aquisição das peças de reserva e reposição em exclusivo à Grupel.
10. Adequar a listagem de peças de reposição, recomendada pela Grupel, às suas necessidades.
11. Garantir que, em todas as reparações em garantia, é dada prioridade à utilização de peças em stock. Caso não disponha de alguma peça, deverá efetuar encomenda à Grupel.
12. O DISTRIBUIDOR/OEM que adquiriu o grupo à Grupel é responsável pelos custos de envio rápido de peça(s) em falta para a concretização da(s) assistência(s) aos grupos por ele vendidos, mesmo que o Serviço Técnico não seja realizado por si. Os custos de envio da peça ao cliente final são da responsabilidade do DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial que vendeu o equipamento ao cliente final.
13. Assegurar que durante o período de garantia todas as intervenções e respetivas informações são comunicadas à Grupel.
14. Assegurar o serviço de pós-venda a todos os equipamentos adquiridos por si diretamente à Grupel, excluindo os que exportou para outros países ou áreas de atuação onde a Grupel já disponha de DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.
15. Assegurar o serviço de pós-venda a todos os equipamentos adquiridos por si diretamente à



Grupel, incluindo os que exportou para outros países ou áreas de atuação onde a Grupel não disponha de DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.

16. Sempre que seja necessário um serviço pós-venda num equipamento da sua responsabilidade fora da área de atuação, deverá primeiramente informar a Grupel para validar a existência de um DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial no país ou áreas de atuação em causa.
17. Assegurar o serviço de pós-venda a todos os equipamentos de marca Grupel existentes no seu país ou áreas de atuação, mesmo que não tenham sido adquiridos diretamente por si à Grupel, e sempre que a Grupel o solicite.
18. Todas as deslocações, alugueres ou peças adicionais (não originais), em garantia, não serão cobradas pelo Serviço Técnico Oficial à Grupel.
19. Caso exista um contrato de manutenção entre o cliente final e o Serviço Técnico Oficial, esse custo será suportado pelo Serviço Técnico Oficial.
20. Caso contrário, o Serviço Técnico Oficial cobrará a deslocação, aluguer ou peças fabricadas, em garantia, ao cliente final.
21. Caso a Grupel solicite uma intervenção fora da área de atuação de um qualquer Serviço Técnico Oficial, a Grupel pagará 0,50€ ao quilómetro (inclui combustível e tempo de deslocação) e portagens ou outras, caso sejam comprovadas.
22. Assegurar que durante o serviço pós-venda são garantidas as indicações dos respetivos fabricantes dos componentes, em especial do motor e alternador, e é cumprida a matriz de manutenções estabelecida.
23. Sempre que o fabricante do componente não admitir a intervenção de terceiros nos seus produtos, o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial não poderá realizar a intervenção.
24. Assegurar a correção de defeitos de funcionamento resultantes de erros de conceção, execução e montagem efetuados por si, durante a montagem do equipamento.
25. Todas as intervenções requerem o preenchimento de um impresso próprio – I0016, por parte do DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial, fornecido pela Grupel, o qual tem de ser devolvido à Grupel no prazo máximo de 5 dias uteis, após a realização da intervenção.
26. O DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial fica obrigado a fornecer à GRUPEL todas as informações relacionadas com o seu produto, incluindo as informações do utilizador/responsável técnico pelo gerador, função que o gerador desempenha e quaisquer falhas do produto.
27. Assegurar que todas as peças substituídas no decurso do serviço de garantia são identificadas e aprovisionadas pelo DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.
28. Assegurar que são devolvidas as peças defeituosas à Grupel, caso esta o solicite. Os custos de devolução serão suportados pela Grupel. Se, no prazo de um ano a Grupel não solicitar estas



peças, o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial deverá solicitar autorização escrita para a sua destruição. Caso a Grupel não responda a este pedido no prazo máximo de 5 dias uteis, considera-se como autorizado.

29. Assegurar que eventuais não conformidades provocadas por materiais de fornecimento alheio à Grupel (componentes não originais), ou alterações realizadas ao gerador por terceiros ou a pedido do cliente, serão excluídas da garantia.
30. Todos os produtos devem ser instalados de acordo com os manuais de formação disponibilizados. Os problemas ocorridos resultantes de uma instalação incorreta são da responsabilidade do DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.
31. Assegurar o tratamento de todas as reclamações do cliente.
32. Disponibilizar históricos de manutenção realizadas nos clientes.
33. Todas as intervenções devem ter um tempo de resposta máximo ao cliente final de 48 horas

**Nota:** o incumprimento de qualquer uma das cláusulas mencionadas anteriormente incorre em perda total e imediata da garantia do equipamento.

## 5.2 RESPONSABILIDADE DA GRUPEL

1. Garantir apoio e formação técnica para capacitar o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial de recursos que permitam prestar o melhor serviço e atendimento possíveis.
2. Instituir o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial a estabelecer locais de serviços na sua área de atuação, onde a Grupel tenha equipamentos e o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial não tenha estabelecido locais.
3. Elaborar, atualizar e fornecer ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial uma lista de peças de reserva e reposição recomendadas.
4. Garantir os equipamentos Grupel contra defeitos, quer de materiais, fabrico ou montagem à data da primeira compra por um período de 12 meses, máximo 500 horas em standby ou 1000 horas em Prime - o que ocorrer primeiro.
5. São excluídos do período de garantia os materiais que, pelas suas características técnicas, nomeadamente os materiais de desgaste rápido, estejam cobertos por garantias especiais.
6. A Garantia mencionada no ponto anterior é atribuída ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial, que adquiriu o equipamento pela primeira vez à Grupel.
7. Em caso de assistência sob garantia, a Grupel obriga-se a enviar por correio rápido (DHL, TNT, SEUR, etc) ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial a(s) peça(s) em falta para a concretização da assistência.

Os custos de envio da peça ao cliente final são da responsabilidade do DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial que vendeu o equipamento.

8. Realizar inspeções periódicas e suprimir peças defeituosas, sem necessidade de autorização do DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.

## 6 CUSTOS DE REPARAÇÃO EM GARANTIA

O **Custo de Reparação em Garantia (CRG)** é como se segue:

$$\text{CRG} = \text{Custo de Material (CM)} + \text{Custo Armazenagem (CA)} + \text{Custo de Reparação (CR)}$$

**Custo de Material (CM):** o valor gasto pelo DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial em peças e componentes substituídos para solução de problemas sob garantia.

**Custos Armazenagem (CA):** o valor pago pela Grupel ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial pelo armazenamento de peças sobressalentes da Grupel. O padrão de compensação da peça é de 20% do preço EXW Leixões (Portugal).

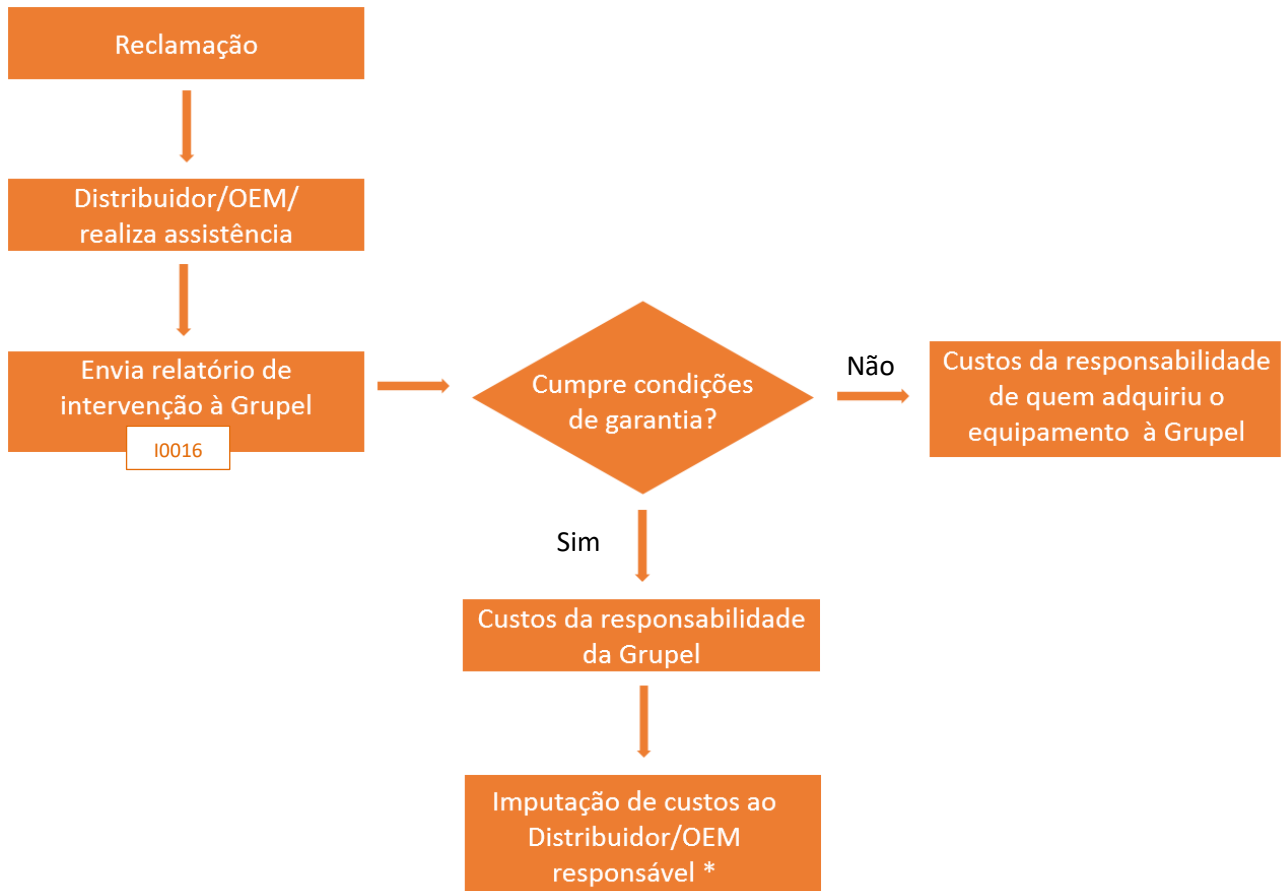
**Custo de Reparação (CR):** o custo do trabalho para solucionar os problemas em garantia. O preço unitário de homem-hora é de EUR 20,00 por hora, e a quota homem-hora para o Gerador da Grupel está sujeita ao documento “DOC0019 Tabela Horas-Homem (serviços Grupel)”.

Por cada serviço de garantia, a Grupel fará o pagamento do CRG ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial após o envio, por este à Grupel, do “I0016 Relatório Após Intervenção” e após a validação e confirmação pela Grupel.

Depois do CRG ser validado pela Grupel e pelo DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial, a forma de reembolso praticada será o envio de peça(s) equivalente(s) ou emissão de nota de crédito ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial.

A Grupel obriga-se a informar o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial, com um mês de antecedência, de quaisquer mudanças no método padrão de compensação, as quais ficam sujeitas a acordo mútuo entre a Grupel e o DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial

## 7 PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO DE GARANTIA



\* Os custos de transporte rápido serão imputados ao DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial que comprou o grupo à Grupel.

Todas as situações devem ser sempre apresentadas por um DISTRIBUIDOR, OEM e/ou Serviço Técnico Oficial autorizado pela Grupel, através do I0016 Relatório Após Intervenção. As reclamações devem ser sempre acompanhadas de evidências que o grupo está no período de garantia.

+ PRESENTES EM MAIS DE  
**60 PAÍSES**



### **Grupel S.A.**

Parque Empresarial de Soza, Parcela-A, Lt-5  
3840-342 Soza - Vagos - Portugal  
T (+351) 234 790 070  
grupel@grupel.eu ◊ www.grupel.eu

Pol. Ind. Pocomaco - Parcela D4  
Portal 3, Pl. 2ª, Of. 6  
15190 - Mesoiro - A Coruña - ESPAÑA  
T (+34) 670 052 185  
ofertas@grupel.eu ◊ www.grupel.es

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



ISO 14001  
BUREAU VERITAS  
Certification



Cofinanciado por:

**COMPETE  
2020**

**PORTUGAL  
2020**



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional



**APROVADO  
COM DISTINÇÃO.**