

MANUAL DE GARANTIA



Obrigado por escolher a marca IMA! Agradecemos sua preferência por nossa marca e nossos produtos! Você contará com uma excelente estrutura de atendimento.

Leia este manual com atenção antes de prosseguir com a garantia, ele descreve como fazer uma prévia análise das nossas peças, sobre possíveis garantias procedentes e improcedentes, traz informações para você se familiarizar com as nossas gravações.

Informamos a todos os clientes, que o início de vigência do prazo da garantia é o da data da emissão da nota fiscal para o cliente final. Caso tenha alguma dúvida, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

Contato telefone/Whats: (11) 3389-3333

Contato e-mail: tecnico@ima.ind.br

SUMÁRIO

Requisitos.....	04
Prazo de Garantia.....	05
Certificado de garantia.....	06
Identificação dos produtos IMA	07 a 13
Garantias não recebidas.....	14
Garantias improcedentes.....	15
Perda de garantia/garantia recusada.....	16 a 27
Garantias procedentes.....	28
Garantias com possível ressarcimento.....	29
Agradecimento e contato IMA.....	30

REQUISITOS

**ANTES DE QUALQUER AVALIAÇÃO PRELIMINAR,
VERIFIQUE OS SEGUINTE REQUISITOS**

Está dentro do prazo de garantia? Página 5
O item avaliado foi fabricado pela IMA? Página 7 a 13
Defeitos não procedentes. Pagina 15 a 27

PRAZO DE GARANTIA

ATENÇÃO

É imprescindível o envio da nota/cupom fiscal, juntamente com o certificado de garantia preenchido e o produto reclamado! (todos os documentos legíveis)

Dentro da política de qualidade da IMA, buscamos sempre inovar e oferecer as melhores experiências de compras para nossos clientes. Como parte desta política, informamos que a IMA oferece garantia contra quaisquer defeitos de fabricação ou material pelo prazo de 6 meses, sendo 3 meses de garantia exigido por lei, (lei nº 8078 de 11/09/1990) e mais 3 meses de garantia complementar, válida a partir da data de aquisição do produto pelo cliente final, comprovada pela nota/cupom fiscal.

CERTIFICADO DE GARANTIA



TERMO DE GARANTIA

A IMA garante a qualidade máxima deste produto contra vícios de qualidade e defeitos de fabricação, fornecendo a garantia para quaisquer defeitos proveniente de sua produção por um prazo de 6 meses, sendo 3 de garantia legal, nos termos do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº8.078 de 11/09/1990), e 3 de garantia complementar, válida a partir da data de aquisição do produto, comprovada com nota/cupom fiscal.

• PERDA DE GARANTIA

A garantia perderá sua validade nas seguintes ocasiões:

- Aplicação inadequada da peça ou montagem e desmontagem inadequadas, por pessoas não habilitadas ou com auxílio de equipamentos impróprios.
- A não observância das recomendações especificadas pelo fabricante do veículo.
- Má conservação de outros componentes do veículo, de maneira que prejudique o desempenho do componente adquirido.
- Adulteração ou falsificação do produto.
- A ausência do termo de garantia devidamente preenchido.

Obs.: é imprescindível o envio da nota/cupom fiscal acompanhado do produto enviado.

Entre em contato com a IMA!

sac@ima.ind.br
(11) 3389-3333
www.ima.ind.br



INDÚSTRIA METALÚRGICA ALLI

Código do produto: _____

Número da NF: _____

Data da compra: _____

Empresa: _____

Cidade: _____

Estado: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

Data da venda ou aplicação: _____

Descreva sua reclamação: _____



INDÚSTRIA METALÚRGICA ALLI

**Obrigatório o
preenchimento e
envio do certificado.**

A IMA busca a melhoria contínua através das informações que retornam preenchidas em seu certificado, sendo assim, as informações que devem constar no certificado são as informações do cliente final.

IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS IMA

FAMILIA

CÓDIGOS

ROLAMENTOS

ALR ou ALK

ALK – SÃO OS KIT'S DE ROLAMENTOS

ALR – SÃO OS ROLAMENTOS LIVRES COM e SEM ABS



CÓDIGO
E LOTE DOS
ROLAMENTOS



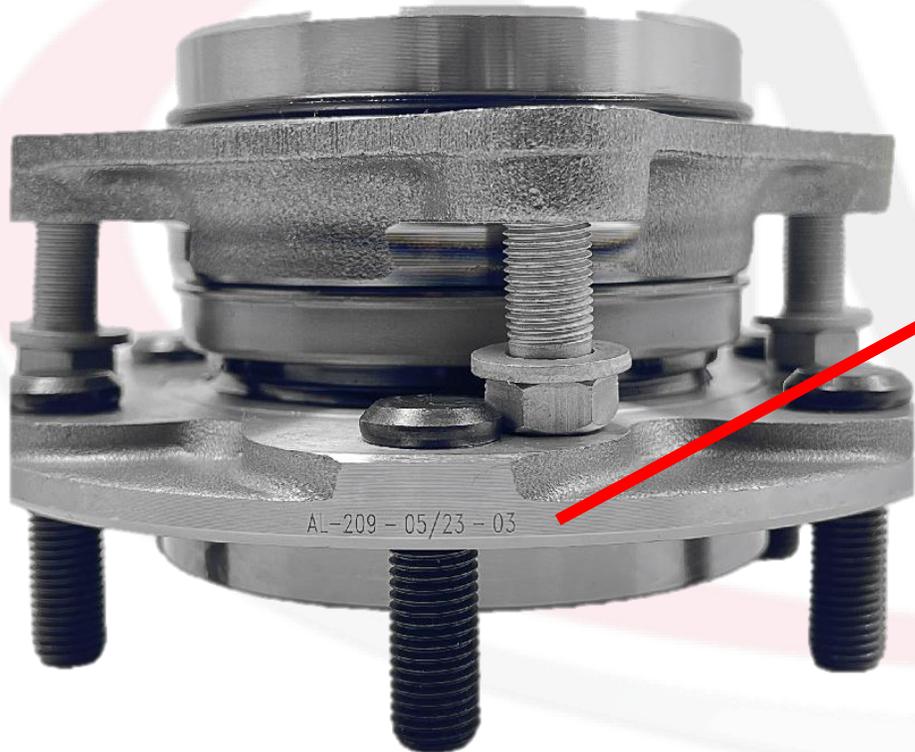
IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS IMA

FAMILIA

CÓDIGOS

CUBO DE RODA

AL - XXX



CÓDIGO E LOTE DO
CUBO DE RODA

IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS IMA

FAMILIA	CÓDIGOS
PONTEIRA HOMOCINETICA	AL - XXXX



CÓDIGO E LOTE
PONTEIRA
HOMOCINETICA

IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS IMA

FAMILIA	CÓDIGOS
TRIZETA	AL - XXX

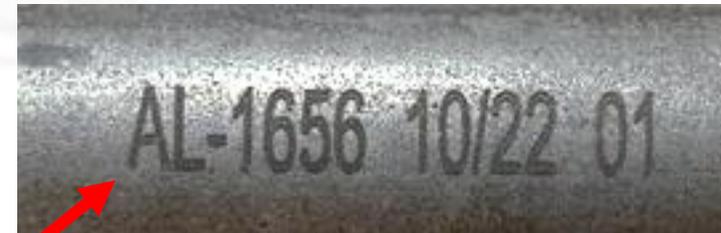


CÓDIGO E LOTE
TRIZETA



IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS IMA

FAMILIA	CÓDIGOS
SEMI EIXO	AL - XXXX

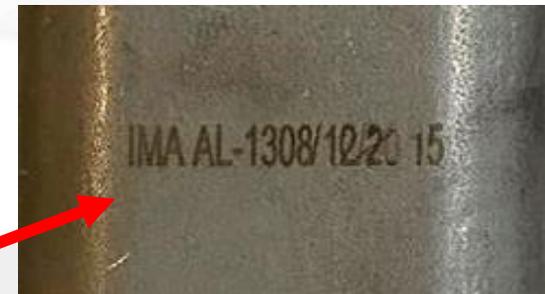


CÓDIGO E LOTE
SEMI EIXO



IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS IMA

FAMILIA	CÓDIGOS
TULIPA	AL - XXXX



CÓDIGO E LOTE
TULIPA

IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS IMA

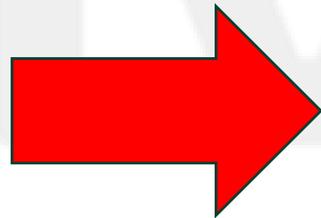
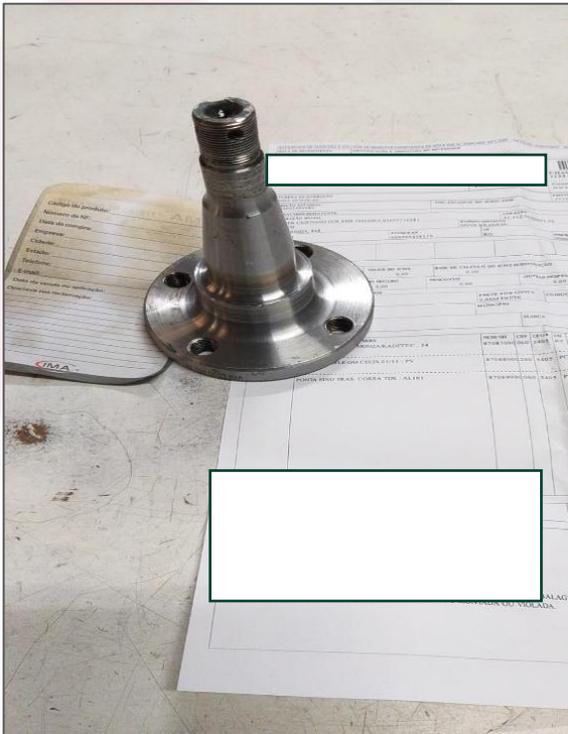
FAMILIA	CÓDIGOS
PONTA DE EIXO	AL - XXXX



CÓDIGO E LOTE
PONTA DE EIXO

NÃO SERÃO RECEBIDAS GARANTIAS NAS SEGUINTESS CONDIÇÕES

Material enviado sem documentação correta iremos fazer a recusa total da NF. O frete ficará por conta do cliente que enviou a mercadoria sem as informações.



Ponteira enviada por nosso distribuidor

1. Não enviou formulário de garantia;
2. Não preencheu o certificado de garantia;
3. Não sabemos em que veículo foi aplicado;
4. Não sabemos ano, modelo e marca do veículo;
5. Não sabemos valor de torque aplicado nesta peça;
6. Não informa qual foi o problema apresentado.

GARANTIAS IMPROCEDENTES

A garantia perderá sua validade quando forem constatados danos no produto por acidente, aplicação inadequada de peça, má conservação de outros componentes do veículo, adulteração/falsificação do produto, montagem e desmontagem inadequadas e a não observância das recomendações especificadas pelo fabricante do veículo.

A seguir, exemplos que se encaixam como garantias **não procedentes**:

ROLAMENTOS

PRINCIPAIS RECUSAS EM ROLAMENTOS

- Fadiga: Fadiga superficial e Fadiga subsuperficial;
- Desgaste: Desgaste abrasivo e Desgaste adesivo;
- Corrosão: Corrosão por umidade, Corrosão por atrito, Corrosão por contato e Falso brinelamento;
- Erosão elétrica: Tensão excessiva e Fuga de corrente;
- Deformação plástica: Sobrecarga, Endentações por partículas e Endentações por manuseio;
- Fratura e trinca: Fratura forçada, Fratura por fadiga e Trinca térmica
- Contaminação: Mal manuseio do item em bancada suja ou no chão antes da aplicação.
- Manuseio: Falta de cuidado no transporte ou na armazenagem são fatores de recusa.
- Tratar uma joia é como tratar um rolamento são peças raras dependem do cuidado, critérios e sua aplicação.

ROLAMENTOS

RECUSADA



Rolamento com imã do ABS danificado;
Marcas de uso de ferramentas inadequadas;
Impurezas na parte central, confirmando aplicação incorreta, visto que o mecânico deve fazer a limpeza tanto da manga de eixo para assentamento do rolamento, quanto do “pescoço” do cubo de roda para assentamento do rolamento.

ROLAMENTOS

RECUSADA



Corrosão Elétrica 1

Peça: Anel interno de um rolamento de rolos cônicos

Sintoma: Um padrão listrado de corrosão ocorre na superfície da pista



Corrosão Elétrica 2

Peça: Rolos cônicos em danos "Corrosão Elétrica 1"

Sintoma: Um padrão listrado de corrosão ocorre na superfície rolante

ROLAMENTOS

RECUSADA

Corrosão Elétrica 3

Peça: Anel interno de um rolamento de rolos cilíndricos

Sintoma: Padrão de correia de corrosão elétrica acompanhada de cavidades na superfície da pista

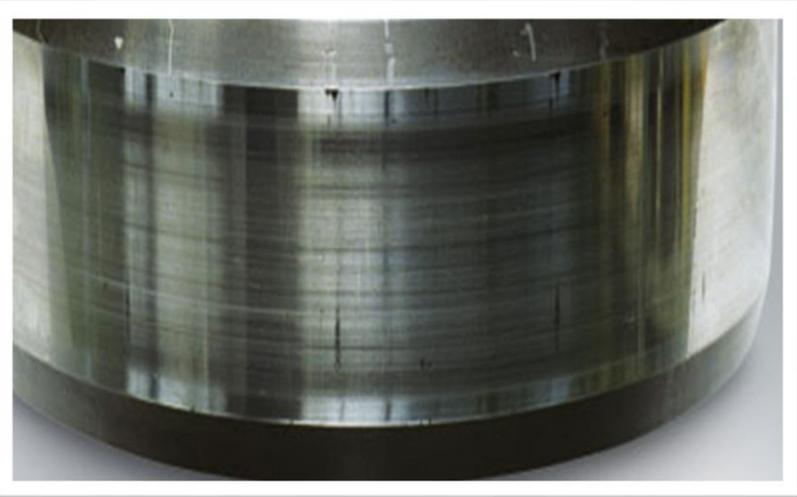
Riscos de linha reta na superfície das pistas ou dos elementos rolantes causados durante a montagem ou desmontagem do rolamento.

Falhas de Montagem 1

Peça: Anel interno de um rolamento de rolos cilíndricos

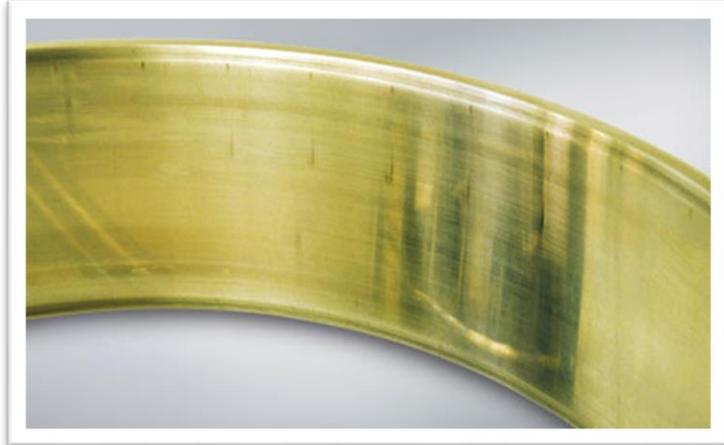
Sintoma: Arranhões axiais na superfície da pista

Causa: Inclinação dos anéis interno e externo durante a montagem



ROLAMENTOS

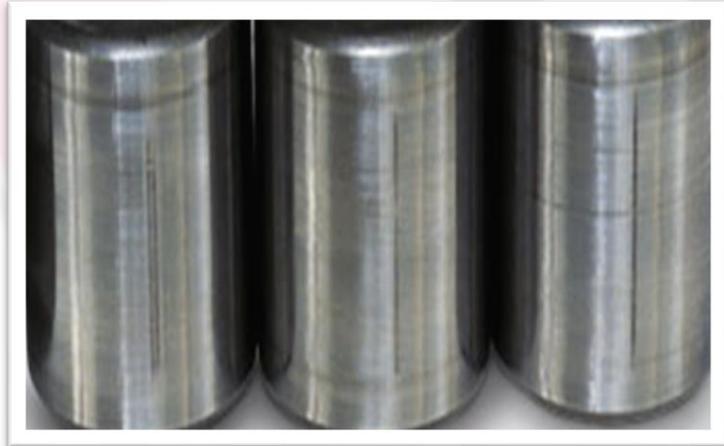
RECUSADA



Falhas de Montagem 2

Peça: Anel externo de um rolamento de rolos cilíndricos de duas carreiras
Sintoma: Arranhões axiais em intervalos de inclinação do rolo na superfície da pista

Causa: Inclinação dos anéis interno e externo durante a montagem



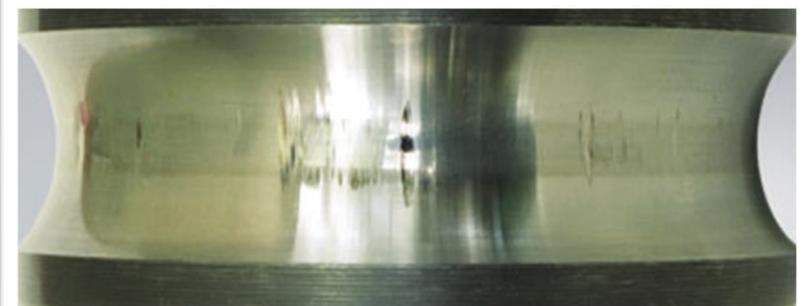
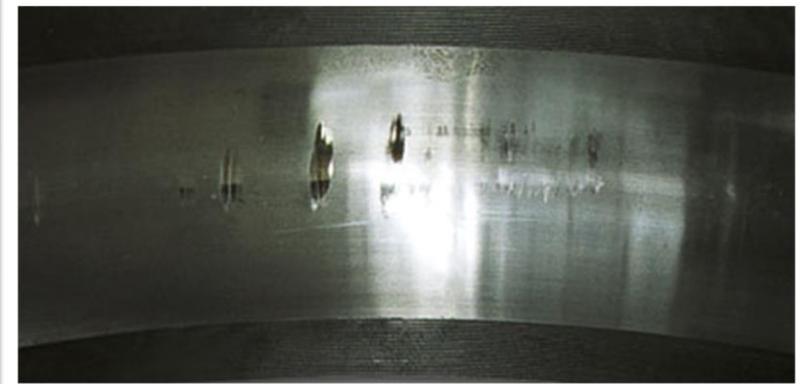
Falhas de Montagem 3

Peça: Rolos de um rolamento de rolos cilíndricos
Sintoma: Arranhões axiais na superfície de rolamento

Causa: Inclinação dos anéis interno e externo durante a montagem

ROLAMENTOS

RECUSADA



Entre os diferentes tipos de fricção, o falso brinelamento é a ocorrência de pontos ocos que se assemelham a amolgadelas e se devem ao desgaste causado por vibração e oscilação nos pontos de contato entre os elementos rolantes da pista.

Possíveis Causas:

- Não aferiu a medida com súbito e relógio comparador do alojamento da manga de eixo no momento da aplicação;
- Não mediu diâmetro do pescoço do cubo no ato da montagem;
- As folgas geram trepidações que além de danificar os rolamentos, causam ruídos indesejáveis e pode danificar mais componentes de sua transmissão.
- Má aplicação

ROLAMENTOS

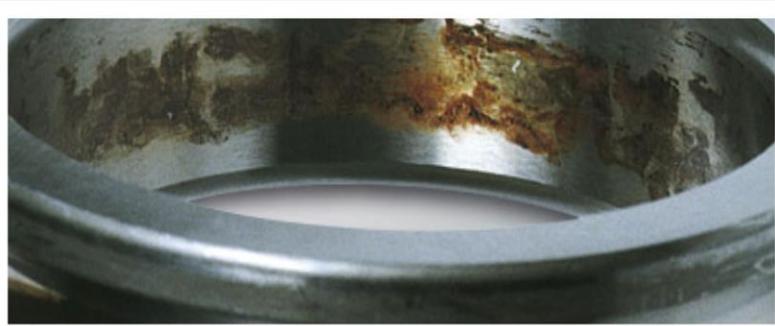
RECUSADA

Condição de Dano

O desgaste ocorre devido ao deslizamento repetido entre as duas superfícies. A fricção ocorre na superfície de montagem e também na área de contato entre o anel da pista e os elementos rolantes. Corrosão por atrito é outro termo usado para descrever as partículas desgastadas de marrom avermelhado ou preto.

Possíveis causas

- Má lubrificação
- Vibração por uma pequena amplitude
- Contaminação



CUBO DE RODAS

RECUSADA

Cubo de roda totalmente destruído devido má aplicação da peça. Podemos verificar uma coloração azulada, causada pelo excessivo aperto, aparentando aspecto de um provável processo de fundimento.

Possíveis causas

- Excesso de aperto
- Má aplicação
- Não sabe o torque de aperto da peça
- Rolamento Fora de Concentricidade
- Rolamento aplicado fora do esquadro marcando o pescoço do cubo e danificando a pista do rolamento



CUBO DE RODAS



RECUSADA

Rolamento foi aplicado em um Cubo de Roda com marcas de batidas e fora de medida.

CUBO DE RODAS



RECUSADA

Erro de aplicação, cubo danificado pelo sistema de freio do veículo.

TRIZETA



RECUSADA

Trizeta totalmente sem condições de testes, peça foi destruída. Peça danificada no ato da montagem.

Possíveis causas

- Má aplicação
- Erro de lubrificação

HOMOCINÉTICA

RECUSADA

Ponteira homocinética sem nenhum tipo de gravação.

Possíveis causas

- Não é IMA



PONTA DE EIXO



RECUSADA

Ponta de eixo trabalhou por muito tempo com o rolamento roncando e o rolamento travou na extremidade da ponta de eixo.

Possíveis causas

- Falta de lubrificação
- Aperto excessivo
- Falha na montagem

PONTA DE EIXO



RECUSADA

Ponta de eixo com rosca totalmente destruída, espanado.

Possíveis causas

- Aperto excessivo
- Falha na montagem

GARANTIA PROCEDENTE

Por definição, GARANTIA PROCEDENTE é caracterizada quando produtos ou peças apresentam falhas ou alterações de suas funções, provocadas UNICAMENTE por defeito de material ou defeito de fabricação, desde que esses produtos ou peças estejam dentro dos prazos de garantia.

De acordo o CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (lei nº 8078 de 11/09/1990) a garantia é assegurada sobre qualquer item, por isso a importância de conhecer profundamente o assunto a fim de orientar seus clientes e atender da melhor forma suas expectativas.

GARANTIA COM POSSIVEIS RESSARCIMENTOS

GARANTIA QUE TEM COMO CARACTERÍSTICA UMA OCORRÊNCIA COM DANOS.

- Entrar imediatamente em contato com a IMA através do TECNICO@IMA.IND.BR;
- Informar todos os dados e preencher o formulário enviado pelo técnico, enviar a documentação necessária como NF/CUPOM FISCAL e outros;
- Em alguns casos a IMA poderá enviar um promotor / representante ao local da ocorrência;

Agradecemos a preferência e estamos sempre à disposição para auxiliar da melhor maneira. Dúvidas? Entre em contato conosco pelo Telefone/Whats:(11) 3389-3333 E-mail: tecnico@ima.ind.br

