

## PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS

---

- Para poder tramitar una garantía é imprescindible que se envíe a requisición de garantía correctamente preenchida incluindo o número de série da máquina e a data da venda. Se não se enviou à Internaco a ficha de garantia da máquina no momento da sua venda ou não se anexa uma cópia da factura de venda da mesma com a requisición de garantia, utilizar-se-á a data da venda da máquina ao distribuidor como data de começo da garantia.
- Uma vez diagnosticada a avaria, será necessário preencher uma requisición de garantia indicando obrigatoriamente a seguinte informação:
  - Nome e telefone do Distribuidor/Oficina que realiza a reparação;
  - O modelo da máquina e número de série;
  - A data da venda;
  - Nome e telefono do cliente, indicando se é Profissional ou Particular;
  - Descrição completa da avaria;
  - As peças utilizadas na reparação.
- A requisición deve-se enviar ao **fax de nº 800 834 136** num prazo máximo de 10 dias após a reparação. É importante que as requisições sejam enviadas ao fax indicado e não a outro número, já que, se não fosse assim, não se poderia garantir que a requisición chegasse ao departamento de garantias. É importante que os dados das requisições sejam o mais legível possível. Isto evitará demoras e interpretações incorrectas das mesmas.
- As peças defeituosas têm de ser guardadas e etiquetadas com o modelo e número de série da máquina de procedência. Cada 30 dias o Distribuidor deverá mandar à Internaco, num único envio, as peças substituídas. Este envio será realizado a “portes devidos” e enviado à atenção do “DEPARTAMENTO DE GARANTIAS”. Ocasionalmente, o departamento de garantias poderá contactar com o Distribuidor/Oficina e solicitar-lhe que alguma peça substituída seja enviada à Internaco antecipadamente ao envio único bimensal, para seu estudo ou posterior envio à fábrica.
- As garantias de motores de explosão e de transmissões, montados em produtos Husqvarna mas fabricados por outras marcas, podem ser tramitadas através do departamento de garantia de Internaco. Devido a que a gestão destas garantias depende de Terceiros, é possível que a resposta à requisición de garantia demore mais do previsto. Se preferir, o Distribuidor/Oficina também poderá enviar uma requisición de garantia directamente ao fabricante do motor ou transmissão correspondente. Exemplos de marcas montadas em produtos Husqvarna: *Motores – Kawasaki, Honda, Briggs & Stratton e Kohler; Transmissões - Tufftorq, Peerless e Hidrogear.*
- As garantias serão creditadas ao Distribuidor/Oficina incluindo a mão-de-obra correspondente mediante Nota de Crédito. O custo de mão-de-obra calcula-se segundo às tabelas vigentes para cada modelo/marca.
- Para qualquer dúvida durante o diagnóstico ou reparação em garantia, o Distribuidor/Oficina poderá contactar com a Oficina de Internaco pelo telefone nº **800 834 137** ou através do e-mail [taller@internaco.com](mailto:taller@internaco.com).
- Para evitar que lhe sejam cobrados os portes, é imprescindível que contacte com a Oficina de Internaco antes de enviar às nossas instalações uma máquina em período de garantia.