



Manual de Garantia

Onde alguns veem
apenas pneus,
a gente enxerga
caminhos



1. Manual de Garantia APRESENTAÇÃO.....	03
2. Principais Recomendações de Uso.....	04
2.1 Manuseio.	04
2.2 Montagem.	04
2.3 Pressão.	04
3. Alinhamento e Balanceamentos das Rodas (QUANDO APLICÁVEL).....	05
3.1 Alinhamento.....	05
3.2 Balanceamento.	05
3.3 Cuidados Importantes	05
3.4 Consertos de Pneus.....	06
3.5 Reforma de Pneus Recapagem e/ou Recauchutagem.	06
4. Termo de Garantia CantuPneus.....	06
4.1 Garantia Pneus Câmaras de Ar Protetores Rodas.	06
5. Central de relacionamento.....	08
5.1 Formulário e Fotos.....	08
5.2 Procedimento.....	08
5.3 Laudo Técnico.....	09
5.4 Bonificação.....	09
6. Nota Fiscal de Remessa para Análise de Garantia.	09
7. Raspagem do DOT do Pneu.....	10
8. Verificação Financeira.	10
9. Análise Técnica Resultado do Laudo.....	11
10. Casos não Cobertos pela Garantia.....	12
11. Contatos.	13

A **CantuPneus** importa e distribui ampla linha de produtos para segmento de transporte, todos dotados de alta tecnologia e certificados por órgãos nacionais e/ou internacionais de qualidade. São pneus radiais e convencionais de carga, passeio, moto, bicicleta, caminhonete, agrícola, OTR, rodas, câmaras e protetores. Na aquisição de produtos na **CantuPneus**, você cliente, está automaticamente amparado pelas normas de garantia da empresa.

A **CantuPneus** é proprietária dos seguintes sites de e-commerce, que serão evidenciados a seguir:

ITARO

- SPEEDMAX
- PNEUSTORE
-

Para que a garantia não seja comprometida, você deve atentar-se as recomendações prestadas pela **CantuPneus** neste manual e no nosso processo de garantia e respeitar os procedimentos burocráticos, fiscais e financeiros pré-estabelecidos, que darão sustentação, segurança e eficiência a todo processo.



É **importante** lembrar que o desempenho e a durabilidade dos produtos serão relacionados aos cuidados adotados por parte do cliente, como a sua correta aplicação, utilização e manutenção. É importante lembrar também que todo produto dentro do prazo de garantia não pode sofrer consertos por parte independente do cliente, para que o produto não perca seu período de garantia.

Como primeiro passo, sugerimos que **você consulte o “Manual do Proprietário”** do seu veículo e/ou revendedor autorizado, para que não haja uma aquisição e aplicação incorreta do produto, seja ele pneu ou acessórios. **Leia atentamente as recomendações de uso e manutenção e inteire-se dos procedimentos de garantia que vão anexados ao e-mail sempre que o cliente faz a solicitação de abertura de um processo.**

PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES DE USO

A **CantuPneus** oferece produtos de alta tecnologia e qualidade e, para que os clientes tenham excelentes resultados com os pneus adquiridos, **CantuPneus** preparou uma série de recomendações de uso e manutenção.

MANUSEIO:

- Utilizar óculos de segurança para manutenção dos pneus;
- Luvas são indispensáveis para evitar acidentes;
- Utilizar ferramentas do veículo para montar ou desmontar o conjunto, de acordo com o manual do proprietário.

MONTAGEM:

- A montagem e desmontagem do pneu no aro devem ser feitas por um profissional especializado.
- O aro deve ser o correto e em perfeito estado, de acordo com o manual do proprietário contido no veículo ou sob consulta de um profissional especializado;
- Pneus novos que exijam câmara de ar (TT) devem, obrigatoriamente, utilizar câmaras de ar e protetores novos, na medida adequada ao pneu;
- Os pneus sem câmara de ar (TL) não devem ser montados com câmara de ar e protetor;
- Em toda troca de pneu, é aconselhável substituir as válvulas usadas por novas;
- No mesmo eixo não devem ser montados pneus de modelos ou marcas diferentes. A ALAPA (Associação Latino Americana de Pneus e Aros) recomenda que sejam utilizados pneus dentro do limite de emparelhamento, que é de 7 mm no diâmetro externo dos pneus de carga e 21 mm de perímetro se medido com fita métrica.

PRESSÃO:

- Verifique periodicamente:
- Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus;
- Por ocasião de troca dos pneus;
- Quando forem substituídos componentes da suspensão;
- Após fortes impactos em buracos ou obstáculos;
- Quando causar tendência no veículo de "puxar" para um dos lados.
- **É recomendada a calibragem semanal dos pneus.**

ALINHAMENTO DE DIREÇÃO E BALANCEAMENTO

ALINHAMENTO:

- Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus;
- Por ocasião de troca dos pneus;
- Quando forem substituídos componentes da suspensão;
- Após fortes impactos em buracos ou obstáculos;
- Quando causar tendência no veículo de puxar para um dos lados.

BALANCEAMENTO:

- A cada 10.000 km ou de acordo com a orientação do Manual do Proprietário ou revendedor autorizado;
- Quando houver vibrações no veículo;
- Na ocasião de troca dos pneus.

CUIDADOS IMPORTANTES

• **Cuidados importantes ao dirigir:**

- Evitar impactos em buracos e obstáculos;
- Arrancadas e freadas bruscas desnecessárias;
- Subidas em meio-fio;
- Velocidades incompatíveis com o tipo e condição da estrada, assim como o tipo de pneu;
- Paradas sobre óleos, solventes ou outros derivados de petróleo.
- A cada 10.000 km fazer o rodízio de todos os pneus ou quando apresentarem desgastes irregulares, conforme informado no manual do proprietário e/ou por recomendação do revendedor autorizado.

• **Cuidados importantes com os pneus:**

- Verificar periodicamente se o pneu apresenta avarias (Banda de rodagem/lateral);
- Se há desgaste irregular na rodagem;
- Se há pedras ou outros encravados na rodagem;
- Se existem vazamentos (perda de pressão);

Evite rodar com os pneus: baixa pressão, sobrecarga, rodas desbalanceadas, com furos mal reparados e não preenchidos adequadamente ou com veículo desalinhado. Estes fatores comprometem a segurança do motorista, a durabilidade e desempenho dos pneus, além de acarretarem a perda da garantia.

De acordo com o **CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito)** os pneus que circulam no território nacional devem ter borracha remanescente na banda de rodagem igual ou acima de 1,6 mm TWI (indicação lateral), para poderem estar seguros proporcionando boa frenagem, tração e não provocarem derrapagens laterais.

CONSERTOS DE PNEUS:

- Devem ser feitos por um profissional especializado, com ferramentas e materiais adequados;
- Os furos devem ser limpos e preenchidos com borracha de ligação para evitar infiltração de umidade;
- Utilize sempre reparos tradicionais (remendos e plugs) desde que o furo esteja limpo e preenchido;
- Os consertos devem respeitar a norma ABNTNBR NM (225:2000) e as instruções do fabricante dos materiais de reparo;
- A **CANTUPNEUS** não aceitará reclamação de pneus que foram submetidos a qualquer tipo de conserto.

REFORMA DE PNEUS | RECAPAGEM E/OU RECAUCHUTAGEM:

- A reforma deve ser feita por reformador devidamente credenciado e autorizado pelo INMETRO (conforme portaria nº444);
- O reformador deve responsabilizar-se pela garantia tanto da reforma quanto da carcaça reformada (após sua análise);
- A **CANTUPNEUS** não aceitará reclamação de pneus recapados.

TERMO DE GARANTIA

GARANTIA DE PNEUS | CÂMARAS DE AR | PROTETORES | RODAS

A **CantuPneus** garante reposição de todos os produtos comercializados que apresentem defeito de fabricação, sendo estes desvios de matéria-prima ou problemas estruturais por um período de 05 anos para pneus; 03 anos para rodas de aço, câmaras e protetores; 05 anos para rodas de alumínio contados a partir da data indicada no documento fiscal de venda do respectivo produto, desde que observadas as respectivas condições deste Manual e Termo de Garantia. A **CantuPneus** coloca-se a disposição do cliente atendendo o mesmo conforme as cláusulas da lei 8078/1990, bem como coloca a disposição de seus clientes uma tratativa referente ao processo de garantia onde:

Após análise do produto reclamado, **se constatado o defeito de fabricação**, haverá substituição do produto reclamado. ou ressarcimento na (s) seguinte (s) condição (s):

- Desgastes de 0 a 100% (limitado a 1,6 mm de profundidade do sulco): cobrança proporcional;
- Quando constatado o defeito, haverá substituição do pneu cobrando-se apenas o valor proporcional ao desgaste do pneu, e o valor será cobrado sobre o **preço de venda** do pneu ao consumidor (preço pago pelo cliente conforme a Nota Fiscal de compra) com seus respectivos tributos.

A garantia presente se restringe a pneus comercializados pela **CantuPneus** em sua banda original, até a profundidade remanescente de desenho de 1,6mm. O cliente somente terá acesso à garantia se comprovada à origem da compra através da empresa **com envio do número da Nota Fiscal**, e se o período da compra do produto for condizente com a data de fabricação.

Exemplo:

Se o cliente encaminha um pneu que seja vendido por distribuidores e/ou representantes autorizados e o **DOT** (data de fabricação) deste pneu for 1421 (décima quarta semana do ano de 2021) e sua nota fiscal apresentar data anterior a este período, fica constatado que o produto em questão não foi adquirido através da **CANTUPNEUS**, e nessa situação deverá acionar o verdadeiro fornecedor para que o mesmo preste a garantia.

Todo o processo de garantia deve ser acionado através do site da **CantuPneus** por meio do link **<https://www.cantupneus.com.br/garantia>** no qual o formulário deverá ser preenchido com todas as informações e as fotos do produto reclamado conforme solicitado.

A **CantuPneus** arca com as despesas de transporte e frete para o processo quando assim necessário. É importante que o cliente honre com seus compromissos de pagamento da compra com a Cantu Pneus, mesmo que o produto encontre-se em processo de análise técnica.

A inadimplência ocasionará a suspensão da análise técnica até o cumprimento dos pagamentos devidos.

- Vale ressaltar ainda em virtude deste processo que o pagamento em caso de análise de produto procedente de defeito de fabricação, será aplicado em desconto comercial para **compra de novos produtos** (substituição de pneus avariados). A **CantuPneus** não faz desconto / estorno ou ressarcimento de valores em dinheiro ao cliente como forma de pagamento de bonificação;

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

A **CantuPneus** disponibiliza canais de relacionamento com o cliente, tais como 0800 e e-mail, sendo respectivamente, do **0800-602-7581** ou **e-mail: garantia@cantustore.com.br**.

O cliente entrará em contato e receberá em seu correio eletrônico todas as informações necessárias para dar entrada no seu processo de análise de produto.

O processo de análise de pneus se dá por meio de fotos específicas, exigidas pelo fabricante e caso não seja possível analisar o produto desta forma, poderá solicitar novas fotos mais nítidas, e/ou vídeos, se, ainda assim não for possível verificar, a empresa procederá então com a coleta do produto para filial mais próxima ou agendamento com técnico para análise in loco na residência do cliente.

FORMULÁRIO E FOTOS:

O formulário de solicitação de exame de produto é um documento que dá segurança ao processo tanto para o cliente quanto para a **CantuPneus**, pois é ele quem relata a ocorrência e possibilita ao técnico a análise concreta do produto reclamado.

PROCEDIMENTO:

O cliente deverá acessar o site da **CantuPneus** e direcionar-se para a área de Política de Garantia, no qual estará disponível o presente manual e o formulário, sendo este totalmente online. Após o devido preenchimento o mesmo deve ser finalizado e enviado. Nossa Central de Atendimento verificará se todas as informações solicitadas estão de acordo. Caso seja identificado a falta de algum item o cliente será acionado através de seu e-mail. Caso contrário, o processo será encaminhado para o Departamento Técnico para a respectiva análise. **Vale ressaltar que o processo inicia-se apenas quando se der o recebimento completo das informações citadas.**

- Após o envio dos dados ao técnico da região o mesmo possui um prazo de 30 dias para apresentação do laudo técnico. Se nesse período o departamento técnico identificar que não será possível a análise através de fotos, solicita-se então a coleta dos pneus, com transporte por conta da **CantuPneus**, para análise na filial mais

próxima, ou o agendamento de uma visita técnica até a residência do cliente para realização da análise in loco, podendo, assim, aumentar o tempo estabelecido de 30 dias para entrega do laudo final.

LAUDO TÉCNICO:

O laudo técnico é disponibilizado pela **CantuPneus** e o cliente será informado por e-mail ou telefone quando o mesmo estiver disponível.

BONIFICAÇÃO:

O pagamento da bonificação acontece através de um novo pedido (reposição do produto em caso de constatação de defeito de fábrica), que deve ser feito diretamente setor comercial (representante e/ou vendedor). A **CantuPneus**, como citado já acima, **não vincula o pagamento de bonificações à situação financeira do cliente, ou seja, não efetuamos abatimento de boletos em aberto ou através de devolução de valores**. Lembrando que a bonificação só poderá ser efetuada mediante a coleta dos pneus procedentes juntamente com a nota fiscal de remessa para análise de garantia, caso o produto analisado seja referente as seguintes marcas: Kumho, Marshal e Tegrys. Se o mesmo não for das marcas citadas anteriormente faz-se necessário a raspagem/corte do DOT (semana e ano de fabricação).

NOTA FISCAL PARA ANÁLISE DE GARANTIA

A nota fiscal de remessa em garantia é o documento que registra a entrada do produto para a análise de garantia e promove amparo fiscal. Cliente que for contribuinte do ICMS deverá emitir nota fiscal em seu formulário próprio. Para clientes não contribuintes (PESSOA FÍSICA) a nota será emitida pela **CANTUPNEUS**.

No campo observações o cliente deve sempre destacar o número da NF de compra a qual o produto em reclamação refere-se. A natureza de operação deve ser "Remessa para análise de garantia", CFOP 5949 para dentro do estado e 6949 para fora do estado.



IMPORTANTE: A mercadoria encaminhada através de transportadora contratada pelo cliente não será recebida em nossas filiais se não acompanhada da nota fiscal devidamente emitida.

RASPAGEM DO DOT DO PNEU

O cliente deverá encaminhar apenas duas fotos em que mostre o antes e depois do DOT do pneu raspado/cortado, de forma que não seja possível visualizar os quatro últimos números. Após, o mesmo necessita enviar as duas fotos no mesmo e-mail em que já está sendo tratado o processo de garantia. Assim que as fotos forem recebidas conforme a solicitação padrão, liberaremos a bonificação e o cliente será informado.



IMPORTANTE: Em casos em que é solicitado a raspagem do DOT, não é necessário a coleta do pneu avariado.

VERIFICAÇÃO FINANCEIRA

A situação financeira do cliente será verificada antes do faturamento de sua bonificação. O compromisso do cliente nos pagamentos acordados nas compras já consolidadas permanece inalterável, mesmo que o produto se encontre em análise de garantia. O não cumprimento dos pagamentos acarretará na suspensão do processo de análise, especialmente da compra relacionada ao produto em reclamação. O processo de garantia será retomado com os devidos acertos.



IMPORTANTE: O cliente deve ter conhecimento do seu histórico de pagamento para que não ocorra insatisfação quanto ao processo de garantia.

ANÁLISE TÉCNICA | RESULTADO DE LAUDO

O técnico da **CANTUPNEUS** designado terá o prazo, como já citado, de 30 dias para disponibilizar o resultado técnico do produto reclamado, salvo os casos que precisarem de coleta. Existirão três possíveis resultados de laudos, sendo eles: **PROCEDENTE PARCIAL, PROCEDENTE TOTAL OU IMPROCEDENTE**.

- Para garantias com resultado **procedente parcial**, concede-se um bônus proporcional a depreciação do produto adquirido, quando constatado defeito de fabricação pelo técnico responsável da **CantuPneus**. O cliente somente paga pelo que utilizou e depreciou do produto, o que chamamos de remanescente da borracha.
- Para garantias com resultado **procedente total**, concede-se ao cliente o direito a bonificação de 100% do valor pago no ato da compra do seu produto como crédito.
- Para garantias **improcedentes** não há bonificações, quando constatado pelo técnico responsável da **CantuPneus**. O cliente não terá direito a reposição do produto quando o defeito não for de fabricação, contudo, se o produto reclamado tiver sido coletado para análise técnica o mesmo é devolvido ao cliente sem custo de frete juntamente com o laudo informando a recusa.

REPOSIÇÃO DO PRODUTO EM GARANTIA PNEUS:

A garantia refere-se à concessão de bônus que pode ser utilizado na compra do produto, marca medida e modelo iguais ao do produto reclamado, bem como o cliente poderá usufruir do seu bônus para compra de um novo produto diferente ao qual adquiriu.

PROCEDIMENTO FISCAL DE GARANTIA:

É compromisso do cliente Pessoa Jurídica fazer os procedimentos fiscais necessários para o andamento e conclusão do processo de garantia, sempre com auxílio de sua própria contabilidade. No procedimento fiscal, é importante que o cliente identifique e confirme, junto a sua contabilidade, a opção/forma de tributação federal da sua empresa, pois as operações terão destaques distintos dos impostos para cliente optante do Simples ou Normal. Clientes Pessoa Física que não possuem suporte de contabilidade terão suas Notas Fiscais de Remessa em garantia emitidas pela própria **CantuPneus**.



IMPORTANTE: Nas operações de remessa em garantia, o cliente deve utilizar o valor do produto de acordo com a nota fiscal, deve considerar o valor integral do item da Nota Fiscal de compra da qual se origina. O número e a data de emissão da NF de compra deverão constar no campo de informações adicionais da NF de remessa. O CFOP deve ser 5949 para dentro do estado e 6949 para fora do estado.

CASOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA

Atribuível ao uso de armazenamento inadequado ou inapropriado dos bens ou de bens a eles relacionados, incluindo, sem limitação, utilização de câmara de ar em pneu sem câmara; utilização de protetores de pneus convencionais em pneus radiais; aplicação incorreta da medida do pneu ou da roda em relação ao veículo; aplicação indevida do pneu quanto a sua banda de rodagem em relação a sua posição no veículo, tipo de serviço ou ainda aplicação incorreta da medida da câmara de ar ou do protetor em relação à medida do pneu. Em bens que tenham sido reparados ou recauchutados, bem como tenham excedido 1,6 mm de profundidade remanescente da banda de rodagem original do pneu no seu ponto mais raso. Nestes casos, a garantia deverá ser fornecida pelo responsável do processo industrial (recauchutador).

- Danos causados por colisão, cortes ou rachaduras (bolhas, no flanco, rodagem, talões), vandalismo, falhas mecânicas de veículos que prejudiquem o desempenho do pneu, perda de alinhamento/balanceamento ou a sua falta;
- Problemas ocasionados por amortecedores;
- Pressão fora das especificações;
- Pneus reformados ou reparados fora das qualificações deste termo de garantia;
- Danos em pneus de veículos utilizados em competições automobilística;
- Avarias ao pneu pelo mau uso de ferramentas na montagem ou desmontagem do pneu;
- Avarias decorrentes de reparação nos pneus;
- Avarias causadas por produtos químicos;
- Danos causados por superaquecimento do pneu, com pressão indevida, sistema de freio defeituoso, folgas nos componentes da suspensão, entre outro;
- Pneus que estiverem raspados, recauchutados ou riscados (exceção aqueles com marcação regrovable (ressucável), e esses trabalhos não tenham causado a falha);

- Pneus de automóveis, utilitários, e camionetas que apresentarem resíduo de banda inferior a 1,6 mm em qualquer uma das posições dos indicadores de desgastes (TWI).
- Pneus acima de 5 anos de fabricação, nº de série ilegível, raspados, adulterados ou cortados;
- Câmara de ar e protetores com dobras ou avaria de montagem, armazenagem imprópria ou contaminada por produtos químicos, ou falhas comprovadas por mau uso, manutenção ou de caráter acidental;
- Rodas de aço – mau uso, amassadas por impacto ou outros motivos, trincadas por sobrecarga;
- Furos da roda danificados por porcas mal parafusadas;
- Falha ao comprovar a compra.
- Pneus reparados antes de o consumidor apresentar a solicitação do seguro.
- Danos leves, possíveis de serem reparados com segurança, a ser confirmado pelo técnico da PneuStore.

CONTATOS

A **CANTUPNEUS** disponibiliza ao público uma Central de Relacionamento ao Consumidor através do telefone 0800-602-7581 com ligação gratuita de telefone fixo para todos os estados ou canal eletrônico através do e-mail garantia@cantustore.com.br - O atendimento funciona de segunda a sexta-feira das 08h00min as 18h00min horas.



Djalma Viera
Responsável Técnico



Cantu Store

cantupneus.com

VERSÃO 3.1

Atualizado em 13/05/2024