

Observações Importantes:

A agilidade do retorno da informação dependerá do quanto completo estiver o formulário de solicitação. Portanto, solicitamos que leve em consideração as notas abaixo:

- A)** Toda a solicitação de garantia deve ser acompanhada com fotos dos componentes que estão sendo solicitados em garantia.
- B)** Só serão analisadas as solicitações em que o formulário estiver devidamente preenchido. Nos outros casos, os formulários serão devolvidos ao solicitante, informando a razão.
- C)** Os Formulários de Solicitação de Garantia devem ser enviados para o e-mail: garantias@gtsdobrasil.com.br
- D)** Em caso de dúvidas entre em contato pelo e-mail: garantias@gtsdobrasil.com.br ou pelo telefone: (49)3251-7106, falar com Renata (Processos de Garantia) ou César (Gerente de Pós-Vendas).

Instruções para preenchimento do Formulário de Solicitação de Garantia:

Tópico	Campo	Instrução para Preenchimento
Dados do Solicitante	Nome do Solicitante	Informar o nome completo da pessoa que está preenchendo o formulário (e não do cliente, ao menos que seja a mesma pessoa)
Dados do Solicitante	E-mail	Informar e-mail do solicitante
Dados do Equipamento	Número de Série	Informar número de série do equipamento
Dados do Equipamento	Tipo/Modelo de Equipamento	Selecione a célula de preenchimento, clique na caixa de seleção ao lado direito da célula, e selecione a opção desejada
Dados do Equipamento	Número de Linhas	Preencher somente se o equipamento for uma Plataforma de Milho
Dados do Equipamento	Espaçamento entre Linhas (cm)	Preencher somente se o equipamento for uma Plataforma de Milho
Dados do Equipamento	Número de Série do Adaptador	Preencher somente se o equipamento for uma Plataforma de Cereais Flexer
Dados do Equipamento	Colheitadeira	Preencher somente se o equipamento for uma Plataforma de Milho ou uma Plataforma de Cereais Flexer
Dados do Equipamento	Modelo	Preencher somente se o equipamento for uma Plataforma de Milho ou uma Plataforma de Cereais Flexer
Dados do Equipamento	Ano	Preencher somente se o equipamento for uma Plataforma de Milho ou uma Plataforma de Cereais Flexer
Dados do Cliente	Nome do Cliente	Informar o nome do cliente, preferencialmente o que consta na NF de venda do equipamento
Dados do Cliente	Município	Informar o município do cliente
Dados do Cliente	Estado	Selecione a célula de preenchimento, clique na caixa de seleção ao lado direito da célula, e selecione a opção desejada
Dados do Cliente	Celular	Informar número do celular do cliente
Dados do Cliente	Tel. Fixo	Informar número do telefone fixo do cliente
Dados do Cliente	E-Mail	Informar o e-mail do cliente ou fazenda
Dados da Revenda	Nome da Revenda	Informar o nome da Revenda
Dados da Revenda	Tel. de Contato	Informar o telefone de contato da Revenda
Dados da Revenda	Município	Informar o município da Revenda
Dados da Revenda	Estado	Selecione a célula de preenchimento, clique na caixa de seleção ao lado direito da célula, e selecione a opção desejada
Dados da Revenda	E-Mail	Informar o E-mail da revenda

Descrição do Problema	O que Aconteceu:	Instruções para Preenchimento
Descrição do Problema	Porque Aconteceu:	Descreva da forma mais detalhada possível, o que aconteceu
Descrição do Problema	Máquina Parada?	Descreva da forma mais detalhada possível, a razão do porque o problema veio a acontecer. Caso a razão seja desconhecida, favor dar sua opinião ou julgamento pessoal do porque o problema pode ter ocorrido
Descrição do Problema	Código	Marque com um 'x' no campo Sim se o equipamento está inoperante devido ao problema, ou Não se o cliente tomou alguma ação para o equipamento continuar trabalhando e descreva a ação tomada.
Descrição do Problema	Qtde.	Informe o código da peça, conforme catálogo de peças do equipamento
Descrição do Problema	Descrição	Informe a quantidade da peça
Descrição do Problema	Motivo da Solicitação	Informe a descrição da peça, preferencialmente utilizando a descrição utilizada no catálogo de peças
Descrição do Problema		Selecione a célula de preenchimento, clique na caixa de seleção ao lado direito da célula, e selecione a opção desejada

Legenda do Resultado da Análise:

Indeferido	Garantia negada e o motivo estará descrito a partir da linha 78
Deferido sem Retorno	Garantia aprovada sem necessidade de retorno da peça para a
Deferido com Retorno	Garantia aprovada com necessidade de retorno da peça para a
Deferido Temporariamente	Garantia aprovada temporariamente (sempre será com retorno).

Observação: O prazo de 45 dias é para emissão da NF de retorno das peças por parte do solicitante. Não necessariamente as peças devam chegar na GTS do Brasil em 45 dias.

Exemplo: Foram enviadas peças em garantia com retorno, onde a data de emissão da NF da GTS do Brasil foi em 14/06/2013. O solicitante terá até 29/07/2013 para emitir a NF de retorno, caso contrário as peças serão automaticamente faturadas para o mesmo.