



Políticas de Reclamações BRASIL

1.OBJETIVO

Esta Política de Reclamações estabelece as diretrizes para o registro, análise e tratamento das reclamações recebidas por meio do Portal de Reclamações, garantindo um processo padronizado, transparente e eficiente, com responsabilidades e critérios claramente definidos.

Link Portal de Reclamações: <https://fleetguard.lat/portal-de-reclamacao-br/>

2.ESCOPO

Esta política aplica-se a todos os clientes da Atmus Filtration Technologies (Fleetguard) em Brasil que necessitem registrar reclamações relacionadas aos produtos recebidos.

3.1.RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

3.1. Recebimento da Mercadoria

No ato do recebimento, deverá obrigatoriamente realizar a conferência completada mercadoria, observando os itens abaixo:

Conferir se a etiquetado transportador contém corretamente:

- Número do Conhecimento de Transporte (CTRC)
- Nota Fiscal
- Guias de recolhimento (quando aplicável)
- Identificação correta de caixas e paletes
- Verificar se os dados da etiqueta do transportador correspondem exatamente aos dados da nota fiscal da empresa.
- Conferir se a quantidade de volumes informada no conhecimento de transporte corresponde à quantidade efetivamente descarregada.
- Avaliar externamente o estado da mercadoria no momento da entrega, certificando-se de que foi recebida em boas condições.

3.2. Ocorrência de Incidentes no Transporte

Em caso de qualquer incidente identificado no recebimento, como:

- Embalagem danificada
- Caixas amassadas ou violadas
- Qualquer outra anomalia visível

3.3. Para que a reclamação possa ser analisada, o cliente deverá:

- Registrar a ressalva detalhada no CTRC, descrevendo claramente o problema identificado.
- Registrar a data e assiná-lo no momento do recebimento.
- Registrar a reclamação exclusivamente pelo Portal de Reclamações.
- Informar corretamente os dados solicitados.
- Anexar evidências, quando aplicável.

3.4. Evidências

De acordo com o tipo de reclamação, deverão ser incluídas na solicitação as evidências correspondentes para fundamentar e validar a reclamação apresentada.

Tipos de reclamação:

O Portal destina-se ao registro de reclamações relacionadas a:

- Falta de produto
- Excesso de produto
- Produto avariado
- Garantia ou defeito no produto
- Divergência fiscal

	Sobra	Falta	Avariado	Garantia
Foto do pallet ou caixas	X	X	X	X
Foto do filtro (produto)	X	**	X	X
Foto da etiqueta do produto	X	**	X	X
Foto do CTRC com a ressalva	X	X	X	X
Envio do formulario completo	X	X	X	X

**Por favor, encaminhar as evidências correspondentes ao caso.*

4. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO

Serão aceitas apenas reclamações que:

- Sejam registradas em até 15 dias corridos após o recebimento da mercadoria.
- Contenham todas as informações obrigatórias para análise.

Após esse prazo, o sistema bloqueará automaticamente o registro da reclamação, não sendo possível realizar liberações ou alterações manuais.

IMPORTANTE

- Não é permitido registrar a observação “**Sujeito à conferência posterior**” na solicitação de reclamação. O estado real da mercadoria deve ser descrito no CTRC.
- Reclamações sem ressalva adequada não serão aceitas, impossibilitando o crédito ou ajuste da divergência.
- O prazo para o encerramento da reclamação é contado a partir da data de recebimento desse material em nosso depósito.
- Todo o material devolvido em casos de excedente ou material trocado, deverá estar em condições de venda, na embalagem original fechada e sem apresentar violação a embalagem e qualquer dano (amassados, ferrugem, etc.) a mercadoria referenciada.
- Mercadoria recebidas fora de condições de comercialização, não serão aceitas e serão faturadas / devolvidas ao cliente.
- O registro da reclamação não garante sua aprovação.
- A Atmus poderá solicitar informações ou evidências adicionais durante a análise.
- Reclamações com informações incompletas ou fora dos critérios desta política poderão ser encerradas sem prosseguimento.
- Esta política poderá ser revisada e atualizada sempre que necessário.



DÚVIDAS

Para maiores informações ou dúvidas, estamos à disposição através do telefone **0800-047-4523** ou pelo e-mail **atendimento.filtros@atmus.com**.