



USINA
By Spyder

NITRO
SUB-WOOFERS

STREET
600

KOOS
By Spyder

QUEM TEM SPYDER TEM MAIS POTENCIA!

SUMÁRIO

Conteúdo

1- Introdução.....	2
1.1- Missão da SPYDER	2
1.2- Valores da SPYDER.....	2
2- Credenciamento a RAS – Rede de Assistências Técnicas SPYDER.....	3
3- Procedimentos da RAS – Rede de Assistências Técnicas SPYDER.....	3
3.1- Recebimento de produtos no ponto assistencial.....	3
3.2- Apresentação da Ordem de Serviço (O.S.)	4
3.3- Preenchimento da Ordem de Serviço (O.S.)	4
3.4- Cobertura de garantia do ponto assistencial.....	5
3.5- Controle dos serviços realizados em garantia	6
3.6- Data e forma de pagamento	6
4- Anexos deste manual	6
4.1- Política de garantia de produtos 001/2012;	6
4.2 – Tabela de kits de reparo;	6
4.3 – Tabela de preços de serviço de assistência técnicas;	6
4.5 – Linhas de produtos SPYDER.	6

SPYDER ALTO FALANTES

www.spyder.com.br

Email: ras@spyder.com.br

Telefone: (51) 3347-5783



1- Introdução

A **SPYDER** Alto Falantes empresa que completou 20 anos em 2017, possui uma estratégia clara de atendimento e pós-vendas. Faz parte desta estratégia, a **RAS** – Rede de Assistências Técnicas **SPYDER**, que assume papel de importante significado no auxílio a retenção e fidelização de canais de vendas (distribuidores), clientes (lojistas) e consumidores, além da preservação da imagem e marca da empresa.

Este manual foi elaborado para que as principais dúvidas sejam satisfeitas em relação à empresa, procedimento e produtos.

É com satisfação que lhes dizemos “**Seja Bem vindo**” a **RAS** – Rede de Assistências Técnicas **SPYDER**, você faz a diferença!

1.1- Missão da SPYDER

Ser a melhor empresa fabricante de alto falantes e acessórios automotivos, através da excelência em qualidade de produtos e de atendimento, primando pelo oferecimento do melhor resultado a todos os parceiros comerciais, do fornecedor de matéria prima, até o consumidor final.

1.2- Valores da SPYDER

Os princípios da empresa baseiam-se nas relações humanas através de leis simples que refletem a filosofia da **SPYDER** Alto falantes no tratamento com funcionários, clientes e fornecedores.

- Respeito ao ser humano e seus direitos e deveres.
- Excelência no atendimento e seriedade na relação com os clientes.
- Rigoroso e pontual cumprimento das obrigações com funcionários, clientes e fornecedores.
- Considerar as pessoas o maior patrimônio da empresa.
- Tornar nossa empresa útil à sociedade.
- Reconhecimento do lucro como fator de desenvolvimento, e da necessária participação dos que ajudam a construí-lo.

SPYDER ALTO FALANTES

www.spyder.com.br

Email: ras@spyder.com.br

Telefone: (51) 3347-5783



2- Credenciamento a RAS – Rede de Assistências Técnicas SPYDER

O credenciamento a **RAS** – Rede de Assistências Técnicas **SPYDER** se dará através de Processo de Seleção, Contrato de Prestação de Serviço de Assistência Técnica e Acordo de Confidencialidade.

3- Procedimentos da RAS – Rede de Assistências Técnicas SPYDER

A **RAS** – Rede de Assistências Técnicas **SPYDER** foi constituída pela **SPYDER** Alto Falantes para prestação de serviços de assistência técnica e consertos de alto falantes, não estando autorizada a receber para conserto, em nome da **SPYDER**, qualquer outro produto.

Exemplo: **Baterias**

3.1- Recebimento de produtos no ponto assistencial

No ato do recebimento da garantia deverá ser feita uma análise visual no produto, para possíveis danos que já excluam a garantia:

- Carcaça amassada;
- Cone furado;
- Borda rasgada, ou qualquer outro dano visível que caracterize mau uso.

Observação

Produto da linha **PRO Kaos e NITRO 1200** que apresentem queima **da bobina móvel** deverão ter a **garantia negada**.

O período de garantia dos alto falantes **SPYDER** é de 6 (seis) meses da data de venda ou 12 (doze) meses da data de fabricação, conforme código de barras localizado na carcaça do produto, sempre mediante apresentação de nota fiscal de venda do produto.

Lembramos ainda que, o período de garantia legal dos produtos é de três (03) meses, conforme código de defesa do consumidor e, o período restante é de garantia contratual concedido pela **SPYDER** alto falantes.

Esta garantia contratual implica na troca gratuita das partes, peças e componentes que apresentarem defeito de fabricação, além da mão-de-obra utilizada para reparo.

Não havendo comprovação da data através da nota fiscal, ou código de barras, a garantia deverá ser negada.

Garantidas as condições acima descritas, a OS deverá ser preenchidas para efeito de garantia do produto.

SPYDER ALTO FALANTES

www.spyder.com.br

Email: ras@spyder.com.br

Telefone: (51) 3347-5783



USINA
By Spyder

NITRO
SUB-WOOFERS

STREET
600

KOOS
By Spyder

QUEM TEM SPYDER TEM MAIS POTENCIA!

3.2- Apresentação da Ordem de Serviço (O.S.)

Assistência Técnica Autorizada	 ORDEM DE SERVIÇO	Nº 00000 Data ___/___/___		
Cliente : _____ Endereço: _____ Cidade: _____ UF.: _____ CEP: _____ Fone: _____ Nota Fiscal Nº: _____ Data da NF.: _____				
Produto	Data de Fabr.	Imp.	Codigo. do Def.	Valor R\$
Recebi o(s) produto(s) acima descritos em perfeito estado Ass. do Cliente. _____ Data da Entrega: ___/___/___			Visto do Técnico resp. _____ Data: ___/___/___	

3.3- Preenchimento da Ordem de Serviço (O.S.)

A ordem de serviço deve ser preenchida com três vias, conforme descrição abaixo:

- Primeira via (branca) é a cópia do cliente;
- Segunda via (amarela) deverá ser enviada a **SPYDER** Alto Falantes em data prevista, para comprovação do serviço realizado, reposição de peças e remuneração;
- Terceira (parda) é de controle do posto assistencial.

Cabe lembrar que o cliente deverá autorizar o posto assistencial a Abrir/cortar os produtos para análise da garantia.

Caso o cliente não concorde com o procedimento e/ou não havendo concordância no valor de conserto, o posto de assistência devolverá a peça no estado em que se encontra (aberta e ou cortada).

Após o recebimento do produto, deverá ser feita, por parte do técnico responsável a análise do defeito.

Excluem-se da garantia, defeitos causados por mal uso, tais como:

SPYDER ALTO FALANTES

www.spyder.com.br

Email: ras@spyder.com.br

Telefone: (51) 3347-5783



QUEM TEM SPYDER TEM MAIS POTENCIA!

- Bobina móvel queimada por uso fora das especificações de potencia excessiva ou sinal distorcido;
- Cone, suspensão, centragem, borda furados, molhados ou rasgados;
- Carcaça amassada, quebrada, furada ou com danos que possam prejudicar a vida útil do alto falante;
- Alto falantes que apresentem modificações em suas características originais;
- Outros danos por mau uso;
- Altos falantes que tenham sido reparados fora do serviço autorizado.

É indispensável que na via enviada ao fabricante conste o **número do lote do produto** e o **código do defeito** que deverá seguir a seguinte normatização:

CN – Cone	01- Quebrado
CA - Calota	02- Queimado
BO - Bobina	03 – Descolado
CR - Cordoalha	04 - Descentrado
CE - Centragem	05 – Fadigado
BD – Borda	06 – Fora de especificação
CP - Capacitor	07 – Amassado
CC - Carcaça	08 – Molhado
CM – Conjunto Magnético	09 – C/ Defeito
TR - Torre	10 – Código interno
GA - Gap	11 - Desfiado
TM - Terminal	12 - Rasgado
OU - outros	13 - Furado
	14 – Raspando
	15 – Danificado Pelo cliente
	16 - Desimantado
	17 – Ressecado Pelo Sol
	18 – Sobre Excursão
	19 - Descravejado
	20 - Solto
	21 – Código Interno

Sendo que a codificação deverá ser preenchida da seguinte forma:

Exemplo: **Cone quebrado.**

CN - 01

3.4- Cobertura de garantia do ponto assistencial

SPYDER ALTO FALANTES

www.spyder.com.br

Email: ras@spyder.com.br

Telefone: (51) 3347-5783



No caso de reparos realizados fora das condições de garantia, prestadora do serviço, participante da **RAS – Rede de Assistências Técnicas SPYDER**, deverá se responsabilizar pelo prazo de noventa (90) dias por este conserto, incluindo eventuais peças utilizadas no reparo, prazo este previsto no código de defesa do consumidor.

3.5- Controle dos serviços realizados em garantia

O controle dos serviços realizados em garantia será realizado através do envio das O.S. originais assinadas pelo consumidor proprietário do produto e pelos reparos retirados dos produtos.

3.6- Data e forma de pagamento

- a) Para Ordem de Serviço (O.S.) enviada até o dia 25 de cada mês, o pagamento será realizado até o décimo (10º) dia útil do mês subsequente.
- b) Os pagamentos serão realizados através de depósito identificado no **Banco do Brasil** ou **Banco HSBC** em contas indicadas pela Assistência Técnica.
- c) As Assistências Técnicas que, mantenham conta corrente em **outras instituições bancárias**, deverão emitir boleto bancário de cobranças dos seus serviços.

Observações

- a) Os valores pagos pela **SPYDER** Alto Falantes são relativos à mão-de-obra (M.O.) e adesivos utilizados (cola);
- b) Peças utilizadas no conserto serão repostas pelas **SPYDER** em um prazo de até 30 dias após o recebimento das peças defeituosas e Ordem de Serviço (O.S.) assinada pelo consumidor;
- c) O trabalho realizado é ressarcido nos valores conforme a tabela anexa;
- d) Os reparos realizados em produtos **SPYDER** devem ser sempre realizados com peças originais, adquiridas junto à fábrica, a não observância deste procedimento implicará no descredenciamento da assistência técnica autorizada;
- e) Dúvida técnicas quanto de procedimentos deverão se esclarecidas com nosso Departamento técnico através do fone/Fax (51) 33475783/ 51 33449711 ou pelo Email ras@spyder.com.br.

Anexos deste manual

4.1- Ficha cadastral

4.2 – Tabela de kits de reparo;

4.3 – Tabela de preços de serviço de assistência técnicas;

4.5 – Catálogo de produtos SPYDER.

SPYDER ALTO FALANTES
www.spyder.com.br
Email: ras@spyder.com.br
Telefone: (51) 3347-5783