



BOSCH

Tecnologia para a vida



GUIA DE GARANTIA PARA NOSSAS REVENDAS E DISTRIBUIDORES

Prezados parceiros, apresentamos as diretrizes atualizadas para o atendimento em garantia das marcas **BOSCH**, **DREMEL**, **FREUD** e **SIA**, em total conformidade com a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). Nosso objetivo é garantir agilidade ao cliente final, segurança jurídica à sua revenda e excelência operacional.

JORNADA DO CLIENTE E REGRAS GERAIS

1. O produto apresentou problema ou falta de acessórios no momento do teste na loja (antes do uso)?

SIM: A revenda deve realizar a troca imediata para o cliente e solicitar a devolução comercial do produto avariado à Bosch via Portal Bosch ou Canal Comercial.

NÃO: O produto funcionou perfeitamente na venda, mas apresentou problema após o uso pelo consumidor final? Aplica-se o fluxo de garantia abaixo.

2. Prazos de Garantia de Fábrica

Os prazos de garantia contratual são contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal de venda ao consumidor final:

FERRAMENTAS PROFISSIONAIS   BOSCH 2 ANOS DE GARANTIA*	BATERIAS E CARREGADORES  BOSCH 2 ANOS DE GARANTIA*	FERRAMENTAS PROFISSIONAIS  BOSCH 1 ANO DE GARANTIA*	LINHA DE MEDIÇÃO  BOSCH 2 ANOS DE GARANTIA	DREMEL <small>by Bosch</small> 2 ANOS DE GARANTIA
ACESSÓRIOS BOSCH  BOSCH 6 MESES DE GARANTIA	PEÇAS BOSCH  BOSCH 3 MESES DE GARANTIA	FERRAMENTAS MANUAIS  BOSCH GARANTIA VITALÍCIA*	freud 6 MESES DE GARANTIA	sia <small>ABRASIVOS</small> 6 MESES DE GARANTIA



BOSCH

Tecnologia para a vida



3. Programa de Garantia Adicional*

Como um benefício exclusivo, a Bosch oferece a oportunidade de conquistar mais 12 meses de garantia gratuita para ferramentas elétricas a bateria e a cabo, linha de medição, linha de limpeza e jardim, baterias e carregadores.

Para usufruir desta extensão, incentive o consumidor a baixar o aplicativo BeConnected e realizar o cadastro do produto dentro do prazo regulamentar estabelecido pelo programa.



**Nota: Garantia Adicional não é Garantia Estendida. A Bosch não comercializa garantia estendida e não se responsabiliza por apólices de garantia estendida comercializadas por terceiros sem sua anuência.*

4. Exclusões da Garantia (O que NÃO é coberto)

É importante reforçar que a garantia de fábrica cobre estritamente defeitos de fabricação ou de matéria-prima. Estão completamente excluídos da cobertura:

- Casos de mau uso, sobrecarga de trabalho ou aplicação incorreta e inadequada da ferramenta;
- Defeitos que não sejam provenientes de fabricação, bem como o desgaste natural de componentes decorrentes do uso regular (como escovas de carvão, cabos elétricos e mandris);
- Equipamentos que apresentem sinais de abertura, violação ou que tenham sido desmontados por oficinas não autorizadas.

DIRECIONAMENTO, LOGÍSTICA E REGRAS LEGAIS

5. O Prazo Legal de 30 Dias (Artigo 18 do CDC)

Em conformidade com a legislação vigente, os fornecedores possuem o prazo máximo de trinta dias para sanar eventuais vícios (defeitos) ocultos ou aparentes de fabricação.

Art. 18, § 1º, CDC: Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;*
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*

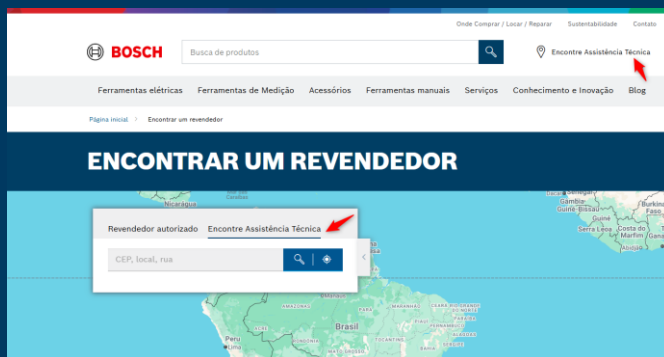
Início da Contagem: O prazo de 30 dias corridos inicia-se no momento em que o consumidor disponibiliza o produto para reparo — seja entregando-o na rede autorizada ou na revenda onde realizou a compra.

6. Localidades COM Assistência Técnica Próxima (Raio de até 50 km)

Nas regiões cobertas pela Rede Autorizada Bosch, orientamos que as revendas incentivem e direcionem o consumidor a encaminhar o equipamento diretamente à Assistência Técnica local.

É possível localizar a Assistência Técnica mais próxima através do nosso site:

www.bosch-professional.com/br/pt/



Benefícios: O cliente agiliza o processo de reparo e evita intermediários, além de garantir a abertura imediata da **Ordem de Serviço (OS) oficial integrada à fábrica**, que serve como documento comprobatório com o registro exato de datas de entrega da máquina para reparo, diagnósticos e falhas constatadas.



BOSCH

Tecnologia para a vida



7. Localidades SEM Assistência Técnica Próxima (Raio acima de 50 km)

Nas regiões onde não houver atendimento técnico num raio de 50 km, o fluxo logístico deve ser facilitado:

Ação Recomendada: Incentive o consumidor a entrar em contato com o **SAC Bosch**. O SAC fornecerá um código de coleta gratuita dos Correios (logística reversa). O cliente posta o produto em uma agência dos Correios, que direcionará a máquina sem custos de frete diretamente para a Autorizada parceira mais próxima.

⚠️ ALERTA JURÍDICO OPERACIONAL (Imprescindível para os Itens 6 e 7)

Atenção Revendedor: Caso sua loja opte por reter o produto e intermediar o envio por conta própria (em vez de usar o fluxo de entrega direta ou o código de postagem do SAC), lembre-se de que **todo o tempo de trâmite interno da loja e o transporte contam dentro dos 30 dias regulamentares do CDC**.

📌 EXIGÊNCIA DOCUMENTAL DE GARANTIA

A rede autorizada só aceitará a ferramenta em garantia mediante a apresentação da **Nota Fiscal (NF) de venda ao Consumidor Final** (Pessoa Física ou Jurídica). Notas Fiscais de "Remessa para Conserto" emitidas por CNPJ de revendas **NÃO** serão aceitas pela assistência técnica para fins de comprovação e elegibilidade da cobertura de garantia de fábrica.

RESPONSABILIDADES E CANAIS DE DEFESA

8. Alinhamento sobre Trocas e Ressarcimento à Revenda

Troca por estouro de prazo: Toda e qualquer troca depende obrigatoriamente da análise e aprovação prévia dos Analistas de Service Bosch. A revenda não deve efetuar a troca no balcão sem essa autorização formal da fábrica.

Trocas por Liberalidade: Trocas feitas pela loja por insatisfação do cliente, erro de escolha ou qualquer acordo exclusivo entre loja e usuários, não serão reembolsadas pela Bosch.



BOSCH

Tecnologia para a vida



9. Critérios Legais para Substituição de Equipamentos Usados

A troca definitiva de uma máquina usada ocorre obrigatoriamente via análise da Assistência Técnica nas seguintes condições:

- Estouro do prazo legal de reparo (30 dias corridos);
- Vício/Defeito insanável avaliado pelo técnico que comprometa a segurança ou a utilidade da ferramenta;
- Falta de peças de reposição em produtos descontinuados (em conformidade com o Art. 32 do CDC).

10. Direito de Arrependimento (Artigo 49 do CDC)

Aplicável exclusivamente para compras realizadas **fora do estabelecimento comercial** (Internet, e-commerce, telefone ou vendas em domicílio).

O consumidor possui o prazo de até 7 dias corridos, a contar do recebimento do produto, para desistir da compra. A devolução dos valores e o recebimento do item competem à plataforma/loja realizadora da venda, caracterizando-se como uma tratativa comercial, não envolvendo o fabricante.

11. Canais de Atendimento, PROCON e JEC

SAC Bosch (0800 704 5446): Canal direto para suporte e tratativas com consumidores. Recomenda-se que a abertura de chamados seja feita pelo próprio cliente para agilizar a coleta de dados e a resolução.

Ações no PROCON e JEC: Nos casos em que o consumidor acione os órgãos de proteção ao consumidor ou o Juizado Especial Cível citando ambos os envolvidos, a Bosch apresentará sua defesa e representação jurídica. A revenda deverá constituir sua própria representação legal. A Bosch prestará todo o suporte técnico, fornecendo laudos, subsídios e históricos de manutenção necessários para a defesa mútua do caso. Para essas solicitações direcionar e-mail para: vendaspt.pos@br.bosch.com

Atendimento Geral Bosch: Para outras dúvidas entrar em contato com nossa Central de Atendimento via E-mail atendimento@br.bosch.com, Telefone (47) 3802-2960 ou Portal Bosch www.portalbosch.com.br