

Passo-a-passo: ContiFAR II

Políticas de Garantia Continental ContiLink (www.contilink.com.br)

Para ter acesso ao ContiFAR II, bastará acessar o site: www.contilink.com.br

Nos campos 'Login' e 'Senha' você deverá utilizar o seu acesso de ajustador (informado pelo Depto, Treinamento da Continental). Veja exemplo abaixo:





Após o login, bastará clicar no campo 'Garantia', conforme indicado na imagem abaixo:



Ontinental

⇒E em seguida, clicar em 'Formulário de Garantia':



Ontinental

<u>ATENÇÃO</u>: Após acessar o ContiFAR II, caso apareça a mensagem abaixo na página inicial, você não conseguirá emitir ContiFARs enquanto não regularizar a situação:

> Colocar Pedidos	Via Camaçari				
× Relatório de Pr	deter-	Nicio	INFORMAÇÃO DO VIEICIU O	DADOS DO PAEL	DEVISAD JENNIAD
LINKS > BNDES	Informação sobi	re dados bancários			
> Promoções					
> Perguntas Fre	Por favor, entre em	i contato com a Continenti Iarizar essa situação	al. Os dados bancarios de sua loja na	io estao cadastrados. Atençao! So se	ra possível gerar reclamações de
> Conti Fácil	garanna apos rega	lanzar cisa shuqquo.			
> Garantia Cont					
> Imprima seu l					Fechar
> Contifar					
ContiFAR II				- 7. (SUB1)	A second se
 Criar Reclam Garantia 	nação de	🖍 Inserir comentários			
> Pesquisar Rec Garantia	lamação de				
	and a second second				



➡ ContiFAR II é um sistema baseado em 4 passos:





Passo 1 - Dados Iniciais					
Ontinental		lden Clier	tificação do Usuário nte: 07430003	: ana.gomes@conti.com.br	
		Links	Garantia	Relatórios Gerenciar Usuário	
Está aqui: $ ightarrow ightarrow$ Garantia $ ightarrow$ Form	ulário de Garantia				
ΙΝίCΙΟ	Informação do vei	culo Dados do	pneu	REVISAR / ENVIAR	
				Avançar M	
Dano material * Dano pessoal *	○ Não O O Não O	ATENÇÃO: Aqui vocé vinculada a algum caso opções	ê informa se de sinistro. de comenta	e a reclamação do consumidor esta Em caso <u>negativo</u> , desconsidere ários e fotos abaixo:	
🖍 Inserir comentários		e-mail		En es	
Inserir anexos (fotos/	'documentos) les Máximo de 7 arquivos co	om até 5MB cada		sinistro, entre e contato imediatamente c a Continental.	

🛈 ntinental 🏂

Inserir anexos (fotos/do	ocumentos)		
• Anexar fotos Add files	Máximo de 7 arquivos com até 5MB cada		
Revendedor			
◆Selecione/Altere o loca	l/entre com a informação da localização nos c	ampos abaixo	
Nome do revendedor	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTR	Endereço	342 AV MARGINAL DIREITA
CEP	05118-100	Estado	SP
Cidade	SAO PAULO		
e-mail		Telefone	1136222700
Consumidor			
Nome *	TESTE	Endereço *	TESTE
CEP *	12212-741	Cidade *	TESTE
Estado *	TESTE		
E-mail *	TESTE@TESTE.COM	Telefone *	123-412-346
RG N° / Inscr Est *	123456789	CPF / CNPJ *	123456789

🙆 ntinental 🏂



Ontinental







Passo 3 - Dados do Pneu					
(ontinental >		Cliente 07430003			
Buscar e Selecionar P		Para localizar o DOT correto, você poderá pesquisar pela medida, pela marca, pelo modelo ou ainda pelo código do produto.			
Medida e descrição do	busca pela descrição do prieu prieu				
Marca Marca	Largura	Relação de Aspecto Aro Linha de produto			
Busca por número do n	naterial				
ex.: 0351138000					
Código DOT	Profu	Indidade original (mm)			
		Fechar			

🙆 ntinental 🏂



Ontinental

Passo 3 - Dados do Pneu (Padrão Fotos)

⇒ Devem ser anexadas, no mínimo, as seguintes fotos:



Banda de rodagem



Avaria externa





→ Avaria interna (liner)





DOT completo

Foto do pneu inteiro, incluindo a condição reclamada

🙆 ntinental 🏂



Ontinental 🖄

Passo 3 - Dados do Pneu						
		Links	Garantia	Relatórios	Gerenciar Usuái	
Códigos de ajuste/recusa						
Inserir motivo da inspeção (total de	3)					
Código de ajuste/recusa (1) 🕄	Selecione o código	o de ajuste/recusa				
Código de ajuste/recusa (2)	Selecione o código	o de ajuste/recusa				
Código de ajuste/recusa (3)	Selecione o código	o de ajuste/recusa				
Opcional: Adicione as duas	Principais fotos para	a serem impressas no rela Você poderá carregar técnico que se	atório técnico <u>até duas im</u> rá impresso p	a gens para a bara o consun	aparecer no laudo nidor final.	
Limpar todos os campos						
K Voltar		(8) Cancelar			Próximo 🕅	

🔞 ntinental 🏂

Passo 4 – Revisar/Enviar

Nesta etapa, você irá apenas conferir as informações digitadas. Caso algo esteja incorreto, você deverá clicar em "Voltar". Se estiver tudo ok, basta clicar em "Enviar reclamação".

		Links Garantia	Relatórios Gerenciar Usuário			Links Garantia	Relatórios Gerer
á aqui: $>>$ Garantia $>$ Formu	lário de Garantia						Enviar recl
ΙΝίCΙΟ	Informação do veículo	Dados do pneu	REVISAR / ENVIAR	Local da Reclamação			
			Enviar reclamação 🕅	Dano material Dano pessoal	Não Não	Responsavel pelo preenchimento	
Local da Reclamação				Nome do revendedor	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTR 342 AV MARGINAL DIREITA 05118-100 SAO PAULO	Dados do cliente	TESTE TESTE 12212-741 TESTE T TESTE@TESTE.COM
Dano material Dano pessoal	Não Não	Responsavel pelo preenchimento			SP		123-412-346
Nome do revendedor	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTR 342 AV MARGINAL DIREITA 05118-100 SAO DAULO	Dados do cliente	TESTE TESTE 12212-741 TESTE TESTE TESTEGUESTE COM	Comentários Documentos/fotos	1130222700		
	SP		123-412-346	Informação do veículo			
Comentários Documentos/fotos	1136222700			Categoria do veículo Modelo do veículo	Passeio / Van / 4x4 / Pick-up A 1	Fabricante Quilometragem do veículo (km)	AUDI 45
Informação do veículo				Tração do veículo Freio ABS	Tracao dianteira	Tipo de Serviço EBS (Sistema Eletrônico de Frenagem)	Urbano
Categoria do veículo Modelo do veículo	Passeio / Van / 4x4 / Pick-up A 1	Fabricante Quilometragem do veículo	AUDI 45	Retarder (Freio Auxiliar) Calibragem atual		Suspensao a ar Tipo de pavimento	MISTO
Tração do veículo Freio ABS	Tracao dianteira	(km) Tipo de Serviço EBS (Sistema Eletrônico de Frenagem)	Urbano	0 Dados do pneu			
Retarder (Freio Auxiliar) Calibragem atual		Suspensao a ar Tipo de pavimento	MISTO				

@ntinental <u>⁵</u>

Após o preenchimento do ContiFAR, bastará clicar em "Imprimir PDF ContiFAR" para visualizar e imprimir o laudo técnico.





Políticas de Garantia Continental ContiFAR II - Autorização do Cliente

⇒ É necessário que o cliente assine os termos jurídicos de autorização e declaração:

Autorizaç	ão	
Eu Central Cargo T autorizo a continental a proceder o corte da mercadoria acima descrita para fins labricação, o produto passará a ser de propriedade da Continental, a qual, em ot por um novo desde que a referida mercadoria tenha sido utilizada por prazo ini considerando-se como base de cálculo a profundidade de sulco remanescente do fabricação, nada tenho a reclamar em caráter indenizatório, aceitando a devo procedimentos que se fizerem necessários.	rans. Mg Ltda de verificação e exame mais específico. Caso seja constatado def oservação ao item 1 do Termo de Garantia Continental, substituirá ferior à 3 (três) meses, ocorrerá a indenização por parte da Cont o desenho da banda de rodagem do pneu. Não se constatando def plução do produto enviado para exame, mesmo após a realizaçã	eito de o bem inental eito de ão dos
	Assinatura do Cliente	
		20-1
Declaraçã	ão	- "Sinat
Declaro para todos os fins, de fato e de direito, que o produto supra identificado qualquer evento que tenha ocasionado danos de natureza pessoal ou patrimonial a custos que possam ser imputados à Continental, senão a de efetuar a análise do esclarecimentos ora solicitados. Importante: As partes acordam que, na hipótese de ser devidamente constatado v para o saneamento deste serão adotadas até o prazo máximo de 30 (trinta) dias, o do Consumidor ou dentro do prazo, expressamente convencionado entre as parte com o disposto no artigo 18, parágrafo 2º do Código de Defesa do Consumidor. No entanto, caso a reclamação não seja procedente ou não esteja relacionada a d qual a reclamação foi apresentada e o cliente será responsável por retirá-lo no pra laudo de avaliação. Na hipótese de tal prazo não ser cumprido pelo cliente, o prod sem qualquer outro aviso prévio.	é de minha propriedade e que este não está envolvido, ou foi cau a mim ou a terceiros, ressalvando, portanto, qualquer responsabilid o produto acima descrito de forma que possam ser prestados os d vício ou defeito de fabricação no produto em questão, as medidas c de acordo com o disposto no artigo 18, parágrafo 1º, do Código de l es, não podendo ser inferior a sete e nem superior a 180 dias, de lefeito ou vício de fabricação do produto, este será devolvido à reve izo máximo de 15 (quinze dias) a contar da data de emissão do resp luto poderá ser destinado, de acordo com a legislação ambiental ap	isa, o ade ot evidos abíveis Defesa acordo inda na pectivo licável,
Carimbo/Assinatura do Revendedor	Assinatura do Cliente (Obrigatório)	assinatura



"Criar nova reclamação": caso tenha outras reclamações para gerar, sem a necessidade de entrar novamente no sistema.

		Links	Garantia	Relatórios Gerenciar Usuário	
Está aqui: $>>$ Garantia $>$ Formulário de Garantia					
Dados registrados com sucesso! 6251100	5606			lmprimir PDF ContiFAR	
C Criar nova reclamação	C Copiar reclamação		QP	esquisar Reclamação	



"Copiar reclamação": caso o mesmo consumidor reclame de mais pneus no mesmo atendimento.

		Links	Garantia	Relatórios Gerenciar Usuário
Está aqui: $>>$ Garantia $>$ Formulário de Garantia				
Dados registrados com sucesso! 62511	06606			A Imprimir PDF ContiFAR
🗹 Criar nova reclamação	🕑 Copiar reclamação		QF	esquisar Reclama
				Lembre-se que deve ser criado um ContiFAR para cada pneu reclamado.



⇒ "Pesquisar Reclamação": para pesquisar outras reclamações já criadas anteriormente.

		Links	Garantia	Relatórios	Gerenciar Usuário
Está aqui: $>>$ Garantia $>$ Formulário de Garantia					
Dados registrados com sucesso! 625	1106606			e Impi	rimir PDF ContiFAR
🕑 Criar nova reclamação	C Copiar reclamação		QP	esquisar Reclamação	
				$\widehat{\mathbf{H}}$	



"Pesquisar Garantia": você ainda poderá pesquisar outras reclamações já criadas anteriormente (conforme indicado abaixo):

Ontinental					Sair
		Links	Garantia	Relatórios	Gerenciar Usuário
Garantia					
Formulário de Garantia					
Pesquisar Garantia					
Relatório de Pagamentos					



"Pesquisar Garantia": além de visualizar as reclamações, você consegue ainda editar e visualizar o status de cada reclamação:





Continental do Brasil Produtos Automotivos Ltda. Confidential

24

Após clicar para ver o status da reclamação, caso já tenha ocorrido a análise da Continental, poderão aparecer as seguintes opções de status:

Numero da Reclamação 6251085136	Numero da Reclamação 6251070750	Numero da Reclamação 6251084751		
Return Status	Return Status	Return Status		
 Reclamação 6251085136 recebida em 12.11.2015. Análise completada em 18.11.2015 / 12:53:34 Status da reclamação: Tecnicamente recusado! 	 Reclamação 6251070750 recebida em 05.01.2015. Análise completada em 14.05.2015 / 11:03:07 Nota de crédito já compensada. Status da reclamação: Pneu tecnicamente ajustado Reembolso de 100 % 	 Reclamação 6251084751 recebida em 05.11.2015. Análise completada em 18.11.2015 / 12:53:34 Nota de crédito já compensada. Status da reclamação: Acordo comercial Reembolso de 100 % 		

🗿 ntinental 🏂

Para mais informações, entre em contato com a nossa Ouvidoria:

(11) 4583-6190 (revendedores)

Horário de Atendimento:

Segunda à sexta das 8:30 às 12:00 e das 13:00 às 16:30 horas.

