

# **GARANTIA VIEMAR**





A **Viemar** é uma indústria inovadora, que vai além da fabricação de componentes de direção e suspensão: se preocupa com toda a cadeia de reposição.

Qualidade e segurança são características fundamentais para o setor automotivo. É por isso que, desde 1996, a Viemar é uma força em movimento, sempre guiada por seus valores: confiança, dinamismo, solução e valorização das pessoas.

Portanto, pesquisa constantemente métodos para melhorar seus produtos, processos e a rotina de quem convive com a marca.

Este Manual é o resultado desta constante busca que tem um único objetivo: satisfazer você.

# SUMÁRIO

Requisitos	1
Garantia procedente	2
Prazo de garantia	3
Certificado de garantia	4
Identificação dos produtos Viemar	5
Procedimento de garantias especiais (ocorrências com danos)	6
Perda de garantia / Não procedente	7
Garantias não procedentes - exemplos	
Articulação axial	8
Pivô de suspensão	11
Articulação da coluna de direção	18
Terminal de direção	20
Braço de suspensão Tipo / Marea	21
Braço de suspensão Peugeot 206/207	22
Caixa de direção	23
Barra de direção	29

# REQUISITOS

**ANTES DE QUALQUER AVALIAÇÃO PRELIMINAR,  
VERIFIQUE OS SEGUINTE REQUISITOS**

O item avaliado foi fabricado pela Viemar? **PÁGINA 5**

Está dentro do prazo de garantia? **PÁGINA 3**

Os defeitos não se enquadram nos itens não procedentes. **PÁGINA 8**

# ***GARANTIA PROCEDENTE***

Por definição, **GARANTIA PROCEDENTE** é caracterizada quando produtos ou peças apresentam falhas ou alterações de suas funções, provocadas **UNICAMENTE** *por defeito de material ou defeito de fabricação*, desde que esses produtos ou peças estejam dentro dos prazos de garantia.

De acordo com a Lei nº 8.078, publicada em 12 de setembro de 1990, também conhecida como **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, a garantia é uma imposição. Por isso a importância de conhecer profundamente o assunto a fim de orientar seus clientes e atender da melhor forma suas expectativas.

# PRAZO DE GARANTIA

A VIEMAR garante a qualidade de seus produtos, fornecendo a garantia contra quaisquer defeitos de fabricação ou material pelo prazo de **6 meses**, sendo 3 meses de garantia legal, nos termos do art. 26 do código de defesa do consumidor (lei nº 8078 de 11/09/1990) e mais 3 meses de garantia complementar, válida a partir da data de aquisição do produto, **comprovada pela nota / cupom fiscal**.

## IMPORTANTE

É imprescindível o envio da nota / cupom fiscal, juntamente com o certificado de garantia preenchido e o produto reclamado!

# CERTIFICADO DE GARANTIA

## POR QUE PREENCHER CORRETAMENTE?

Porque além de agilizar o processo de retorno de garantia, a VIEMAR busca a melhoria contínua através das informações que retornam preenchidas em seu certificado. Assim, atende às necessidades dos seus clientes, referentes à durabilidade e eficiência.

A VIEMAR preza pela melhoria contínua de seus produtos e agradece pelo preenchimento das informações deste certificado, que deve ser enviado juntamente com a peça reclamada, permitindo que seja corretamente analisada.



### Certificado de Garantia

A VIEMAR garante a qualidade deste produto, fornecendo a garantia contra quaisquer defeitos de fabricação ou material pelo prazo de 6 meses, sendo 3 meses de garantia legal, nos termos do Art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº8.078) e mais 3 meses de garantia complementar, válida a partir da data de aquisição do produto comprovada pela nota/cupom fiscal.

### Perda de Garantia

A garantia perderá sua validade quando forem constatados danos no produto por acidente, aplicação inadequado de peça, má conservação de outros componentes do veículo, adulteração/falsificação do produto, montagem e desmontagem inadequadas e a não observância das recomendações especificadas pelo fabricante do veículo.

**É imprescindível o envio da nota/cupom fiscal juntamente com o produto reclamado.**

Para maiores informações entre em contato com o SAC VIEMAR ou acesse nosso site.

SAC 0800 770 12 02

[www.viemar.com](http://www.viemar.com)

Código do produto:	Lote:
Proprietário do veículo:	
Telefone:	
Centro Automotivo:	Tel:
Auto Peças:	Tel:
Fabricante:	Motor:
Modelo:	Combustível:
Ano de Fabricação:	Placa:
Data de Aplicação:	
km de Aplicação:	
Data da Reclamação:	
km de Remoção:	
Descrição detalhada da reclamação:	
<hr/>	
<hr/>	
<b>Avaliação da Fábrica</b> - (preenchimento pelo fabricante)	
<input type="checkbox"/> Defeito não declarado com o preenchimento adequado do certificado de garantia	
<input type="checkbox"/> Não procedente (peça não é de fabricação VIEMAR)	
<input type="checkbox"/> Certificado não corresponde à peça (código errado/datas diferentes)	
<input type="checkbox"/> Peça não encontra-se no prazo legal de garantia	
<input type="checkbox"/> Marca de ferramentas/identificado na montagem	
<input type="checkbox"/> Lubrificante contaminado (guarda-pó/oolia utilizado não vedou corretamente)	
<input type="checkbox"/> Peça rompida/deformada (por excesso de esforço e/ou colisão)	
<input type="checkbox"/> Outros	
Técnico avaliador - Reg. n°	Data de avaliação:

# IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS VIEMAR

FAMÍLIA	PRODUTO
10	BUCHA DE SUSPENSÃO
20	ARTICULAÇÃO DA COLUNA DE DIREÇÃO
21	ACOPLAMENTO DE DIREÇÃO
27	BRAÇO AUXILIAR DA DIREÇÃO
33	TERMINAL DE DIREÇÃO
50	PIVÔ DE SUSPENSÃO
50	KIT DE PIVÔ COM FINAL K
54	BRAÇO DE SUSPENSÃO
66	CAIXA DE DIREÇÃO
68	ARTICULAÇÃO AXIAL
75	BARRA DE DIREÇÃO
88	GUARDA-PÓ

## VMR 5142

**VMR** indica que a peça foi fabricada pela **VIEMAR**.

Os quatro dígitos indicam o código da peça, porém é necessário incluir os dois dígitos iniciais que indicam a família, que neste caso, tratando-se de um terminal de direção, deve ser incluído o número "33", conforme a tabela ao lado.

### **LOTE: 34012**

Para consultar a data de fabricação do item, acesse o site e informe o número do lote.  
<http://www.viemar.com.br/diferenciais>





# PROCEDIMENTO DE GARANTIAS ESPECIAIS

**GARANTIA QUE TEM COMO CARACTERÍSTICA UMA OCORRÊNCIA COM DANOS.  
SAIBA COMO PROCEDER:**

- Entrar imediatamente em contato com a VIEMAR através do SAC;
- Informar todos os dados em campo, preencher e enviar a documentação necessária como NF / CUPOM FISCAL e outros;
- Em alguns casos a VIEMAR envia um promotor / representante ao local da ocorrência;
- Uma vez identificado que o produto é Viemar, procurar não remover o produto do veículo em questão, efetuar o registro fotográfico e, se possível, aguardar a presença do promotor / representante da Viemar no local.

# PERDA GARANTIA / NÃO PROCEDENTE

A garantia **perderá sua validade** quando forem constatados danos no produto por acidente, aplicação inadequada de peça, má conservação de outros componentes do veículo, adulteração / falsificação do produto, montagem e desmontagem inadequadas e a não observância das recomendações especificadas pelo fabricante do veículo.

**A seguir, exemplos que se encaixam como garantias não procedentes:**

# ARTICULAÇÃO AXIAL

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Folga prematura por contaminação



## CAUSA

Guarda-pó não foi trocado, ou estava danificado ou solto, contaminando o alojamento esférico e gerando um desgaste prematuro do mesmo.

**RECUSADA**

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# ARTICULAÇÃO AXIAL

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Haste danificada



**RECUSADA**

## CAUSA

Componente com a haste danificada por impacto da roda dianteira.

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Axial com marca na borda



**RECUSADA**

## CAUSA

Copo da articulação axial com marca na borda indica que houve um movimento fora de ângulo de trabalho.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# ARTICULAÇÃO AXIAL

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Usinado oxidado



## CAUSA

Usinado do encaixe do guarda-pó oxidado com vedação ineficiente / sem abraçadeira.

## RECUSADA

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# PIVÔ DE SUSPENSÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Marca de ferramenta



**RECUSADA**

## CAUSA

Item aplicado com ferramenta inadequada.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# PIVÔ DE SUSPENSÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Folga prematura



**RECUSADA**

## CAUSA

Pivô soldado ao braço / bandeja, ocasionando folga no alojamento esférico.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# PIVÔ DE SUSPENSÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Aplicação incorreta



**RECUSADA**

## CAUSA

Parafuso fixado com pivô fora de posição, ocasionando ruído no conjunto de suspensão.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.



# PIVÔ DE SUSPENSÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Forjado que sofre excessivo esforço



## CAUSA

Possível colisão ou impacto acima da condição normal de trabalho.

**RECUSADA**

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# PIVÔ DE SUSPENSÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Pino fraturado



**RECUSADA**

## CAUSA

Pino fraturado por fadiga, sinal da má montagem, causando movimento relativo do componente até romper o pino. Avaliar com critério marcas de alojamento.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# PIVÔ DE SUSPENSÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Má mancalização do pino



**RECUSADA**

## CAUSA

Possivelmente item aplicado em outro modelo de veículo, não respeitando a recomendação do fabricante.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# PIVÔ DE SUSPENSÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Folga entre Pivô e Braço de Suspensão



**RECUSADA**

## CAUSA

Constante troca do mesmo.  
Utilização de ferramenta inadequada  
atravessando o pivô no momento da inserção.  
Desgaste no diâmetro de inserção do braço  
de suspensão do montante.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# ARTICULAÇÃO DA COLUNA DE DIREÇÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Rolamento trancado



**RECUSADA**

## CAUSA

Utilizada ferramenta inadequada para abrir a interface, ocasionando o travamento parcial dos rolamentos.

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Estria danificada



**RECUSADA**

## CAUSA

Não observando a posição de encaixe, o aplicador inseriu parcialmente o munhão nas estrias.

**ATENÇÃO:** observar as informações de aplicação no verso do termo de garantia.

# ARTICULAÇÃO DA COLUNA DE DIREÇÃO

Alguns modelos de articulações possuem apenas uma posição para montagem. Antes de iniciar o processo de aplicação, verifique se o produto a ser instalado possui essa característica.



**Observe o encaixe**

**Danos visuais acarretam perda da garantia.**



- Não use ferramentas para afastar as interfaces.
- Não use ferramentas de impacto.
- Aplique o torque recomendado pela montadora nos parafusos de fixação.

Dúvidas sobre aplicações e informações, consulte:  
Catálogo Online VIEMAR no site [www.viemar.com](http://www.viemar.com) ou SAC 0800 770 1202

A VIEMAR atua pela melhoria contínua de seus produtos e agradece pelo preenchimento das informações deste certificado, que deve ser enviado juntamente com a peça reclamada, permitindo que seja constantemente analisada.

**viemar**  
INDÚSTRIA AUTOMOTIVA

## Certificado de Garantia

A VIEMAR garante a qualidade deste produto, fornecendo a garantia contra quaisquer defeitos de fabricação ou material pelo prazo de 6 meses, sendo 3 meses de garantia legal, nos termos do Art.26 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº8.078) e mais 3 meses de garantia complementar, válida a partir da data de aquisição do produto comprovada pela nota/cupom fiscal.

## Perda de Garantia

A garantia perderá sua validade quando forem constatados danos no produto por acidente, aplicação inadequada de peça, má conservação de outros componentes do veículo, adulteração/fabricação do produto, montagem e desmontagem inadequadas e a não observância das recomendações especificadas pelo fabricante do veículo.

**É imprescindível o envio da nota/cupom fiscal juntamente com o produto reclamado.**

Para maiores informações entre em contato com o SAC VIEMAR ou acesse nosso site.

SAC 0800 770 12 02 [www.viemar.com](http://www.viemar.com)

Código do produto:	Letra:
Proprietário do veículo:	
Telefone:	
Centro Automotivo:	Tel.:
Auto Peças:	Tel.:
Fabricante:	Motor:
Modelo:	Combustível:
Ano de Fabricação:	Placa:
Data de Aplicação:	
Data da Reclamação:	
km de Aplicação:	
km de Ramoção:	
Descrição detalhada da reclamação:	
<b>Avaliação da Fábrica</b> - (preenchimento pelo fabricante)	
<input type="checkbox"/> Defeito não decorado com o preenchimento adequado de certificado de garantia	
<input type="checkbox"/> Não procedente (peça não é de fabricação VIEMAR)	
<input type="checkbox"/> Peça não encontra-se no prazo legal de garantia	
<input type="checkbox"/> Marca de ferramentas/identificadas na montagem	
<input type="checkbox"/> Lubrificante contaminado (guinta-pó/terra utilizado não vedou constantemente)	
<input type="checkbox"/> Peça rompida/deformada (por excesso de esforço-eliva colada)	
<input type="checkbox"/> Outro:	
Técnico avaliador - "Rog. nº"	Data de avaliação:

**ATENÇÃO:** observar as informações de aplicação no verso do termo de garantia.

# TERMINAL DE DIREÇÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Rosca danificada



**RECUSADA**

## CAUSA

Torque excessivo durante o aperto, ocasionando danos aos filetes da rosca.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# BRAÇO DE SUSPENSÃO TIPO / MAREA

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Suspensão com ruído / batendo



## CAUSA

Quando aplicado sem retirar a tensão do braço de suspensão.  
Altura alterada do solo.  
Contaminação por fluídos.

## RECUSADA

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.



# BRAÇO DE SUSPENSÃO PEUGEOT 206/207

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Suspensão com ruído / batendo e ou bucha danificada



**RECUSADA**

## CAUSA

Aplicação do braço sem soltar o quadro / agregado.  
Alteração da altura em relação ao solo.  
Contaminação por lubrificante.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# CAIXA DE DIREÇÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Contaminação interna / Guarda-pó danificado na aplicação



## CAUSA

Utilização de ferramenta inadequada para aplicação da caixa de direção.  
Aplicação incorreta danificando o guarda-pó durante a aplicação.

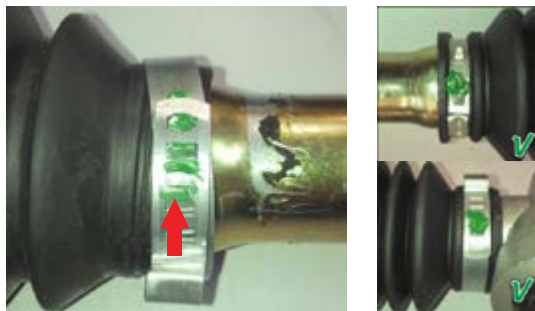
## RECUSADA

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# CAIXA DE DIREÇÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Contaminação interna / Violação dos lacres



**RECUSADA**

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

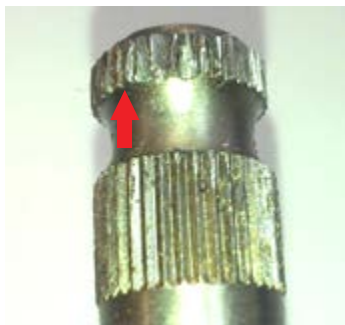
## CAUSA

Violação do lacre ou alteração do sistema de fixação do guarda-pó da caixa de direção.

# CAIXA DE DIREÇÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Estrias danificadas



**RECUSADA**

## CAUSA

Não foi respeitada a posição de montagem da coluna de direção.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# CAIXA DE DIREÇÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Caixa de direção pesada



## RECUSADA

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

## CAUSA

Não foi respeitado o lacre de garantia da tampa de regulagem. As caixas vem testadas e reguladas de fábrica e não devem ter a sua regulagem alterada durante o período de garantia.

# CAIXA DE DIREÇÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Barulho, rangido, batida



**RECUSADA**

## CAUSA

A torção do guarda-pó da caixa de direção durante o ajuste de geometria.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# CAIXA DE DIREÇÃO FIESTA - 660017

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Pinhão oxidado



## CAUSA

Falta do guarda-pó na carroceria ocasiona o acúmulo de água contaminando o pinhão.

**RECUSADA**

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.

# BARRA DE DIREÇÃO

## IMAGENS / DESCRIÇÕES

Folga prematura / ruído / desgaste de pneus



**RECUSADA**

## CAUSA

Falta de geometria após aplicação.

Dúvidas na hora da aplicação de produtos Viemar? Acesse o **ESPAÇO DO MECÂNICO** em [viemar.com.br](http://viemar.com.br) ou entre em contato através de nosso SAC.



Agradecemos a preferência e estamos sempre à disposição para auxiliar na identificação de falhas que não são atendidas pela garantia. Dúvidas? Entre em contato conosco pelo **SAC 0800 770 1202**





®

INDÚSTRIA AUTOMOTIVA

 [ViemarIndustriaAutomotiva](#)  [@viemar\\_br](#)

**0800 770 12 02**



ISO 9001:2008  
FS 516367



# **DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO DO MANUAL DE GARANTIA 2016**

Eu, \_\_\_\_\_  
do Setor / Departamento \_\_\_\_\_ como representante do(a) DISTRIBUIDOR  
\_\_\_\_\_ venho por meio deste documento, comprovar  
o recebimento e treinamento do referido MANUAL DE GARANTIA 2016, para orientação visual e  
técnica dos procedimentos de Garantia dos Componentes Viemar .

Lembrando que a análise técnica por parte do fabricante Viemar, através de seu Departamento de  
Engenharia / Garantia, ocorrerá por meio de distintos métodos de ensaio e respectivas avaliações,  
sendo estes testes visuais, dimensionais, não-destrutivos e inclusive destrutivos quando necessário.

Nome completo legível: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_



UMA FORÇA EM MOVIMENTO