

Garantia de produtos NGK e NTK.

Prazo de garantia:

Os produtos comercializados pela NGK do Brasil possuem garantia de 90 (noventa) dias contra defeitos de fabricação a partir da data de entrega efetiva do produto, conforme o Código de Defesa do Consumidor (art.26, II - CDC).

Documentos necessários para solicitar a garantia de um produto.

- Nota fiscal de compra do produto, dentro do prazo de 90 dias;
- Dados do veículo onde o produto foi aplicado como marca, modelo, motor, ano de fabricação e combustível;
- Informação referente ao defeito reclamado e condições da ocorrência da falha;

Itens não cobertos pela garantia:

- Falhas na instalação;
- Produto danificado;
- Danos provocados por quebra ou mau funcionamento de outros componentes do veículo;
- Desgaste natural do produto;
- Contaminação do produto por combustível ou outros contaminantes;
- Aplicação incorreta do produto;

Consulte a aplicação correta dos produtos NGK em nossa tabela de aplicação, busca rápida no site www.ngkntk.com.br, catálogo eletrônico NGK ou App NGK;

Para facilitar, a NGK disponibiliza para o mercado informativos técnicos e cartazes de diagnóstico de falha, onde indicamos os principais pontos que não são cobertos pela garantia da NGK. Consulte este material no link: encr.pw/DAr8D

Como solicitar a garantia de um produto:

A forma de solicitar a garantia depende basicamente da forma de comercialização dos produtos.

- Para compras via e-commerce - via sites, App de compras:

Cada site tem uma política específica de garantia, consulte o site ou o fornecedor para conhecer as políticas aplicadas.

- Para compras via distribuidores e autopeças:

Cada empresa possui um procedimento para retorno das peças em garantia, consulte o seu distribuidor e/ou autopeças de confiança para conhecer a sua política de garantia.

Para todos os casos os fornecedores devem verificar se as peças reclamadas se enquadram nas condições de garantia quanto a prazo, período (constante na nota fiscal), condições de falha, dados de aplicação.

As peças devem retornar para o distribuidor NGK, para análise técnica do produto. As peças que não se enquadrarem nas condições de garantia estabelecidas pela NGK serão devolvidas com um laudo de avaliação, com os motivos da recusa.

- Para as peças comercializadas como equipamento original de montadora (que saíram no veículo ou compradas nas revendas como peças originais), consultar as concessionárias da respectiva marca, pois estas peças estão sujeitas as políticas de garantia e análise específicas de cada montadora. O seu atendimento pode ser realizado através das concessionárias das marcas.

Como reconhecer uma peça original ou de comércio de peças originais?

- As peças originais, possuem o logo da montadora e/ou o número de peça da montadora.

Caso tenha alguma dúvida procure o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da montadora.

Em caso de dúvidas, você pode entrar em contato com a NGK através do SAC 0800 019 7112, e-mail duvidas@ngkntk.com.br ou através do site da NGK www.ngkntk.com.br.