

# Sinalsul

## índice

Política de garantía Sinalsul.....	<b>3</b>
Certificado de garantía Sinalsul .....	<b>8</b>
Política de privacidad Sinalsul .....	<b>10</b>
Política de cookies Sinalsul .....	<b>15</b>



# Política de garantia Sinalsul

## 1. OBJETIVO

Esta instrução de trabalho tem como objetivo declarar os critérios da política de garantia Sinalsul.

## 2. GARANTIA SINALSUL

A política de garantia Sinalsul visa estabelecer procedimentos para melhor atendimento de seus clientes quando houver necessidade de solicitação de garantia por defeito de fabricação.

Os produtos Sinalsul são fabricados seguindo normas e são submetidos a testes rigorosos antes de sua liberação para o mercado garantindo assim o perfeito estado de uso e aplicação desde que mantidos em condições normais de uso.

### 2.1 Prazo de Garantia:

Os produtos Sinalsul possuem garantia por defeitos de fabricação de 12 meses, sendo 3 meses prazo legal mais nove meses de garantia adicional fornecida pela empresa, a contar a partir da data de venda do produto para reposição ou entrega do veículo por parte da montadora.

Em casos de reclamações após prazo apontado, o processo comercial, juntamente com o processo de qualidade avaliarão cada caso, analisando o estado físico e de desempenho do produto, representatividade do cliente e demais situações que podem variar e devem ser consideradas para a tomada de decisão de forma a minimizar impactos negativos e alcançar a satisfação do cliente.

### 2.2 Condições de Garantia:

A Sinalsul não concede garantia para casos em que são evidenciadas as situações citadas abaixo:

(a) Defeitos ou danos resultantes do uso inadequado do produto pelo cliente como, superfícies plásticas e outras peças expostas externamente arranhadas, trincadas ou quebradas, limpeza em desacordo, bem como, derramamento de líquidos químicos.

- (b) Defeitos ou danos decorrentes de intervenção no produto (violação, alteração, modificação, troca ou falta de componentes, ajustes ou conserto) realizada por terceiro não autorizados;
- (c) Defeitos e danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis com o produto Sinalsul (voltagem em desacordo com informado na peça);
- (d) Defeitos e danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros);
- (e) Desempenho insatisfatório do produto devido a instalação em local inadequado.
- (f) Peças que se desgastam naturalmente com o uso regular, tais como lentes e bases riscadas, com cor desgastada e apresentando manchas.
- (g) Defeitos causados por armazenamento incorreto.

**Nota:** Para reclamações sobre avarias, divergências de quantidade e ou outras falhas que seriam facilmente detectadas na conferência do recebimento, a Sinalsul concede o prazo de 20 dias após o recebimento da nota fiscal para reclamações. Reclamações realizadas fora deste prazo serão consideradas improcedentes.

Serão aceitas as devoluções de mercadoria se:

- Avaria no Produto;
- O produto entregue não estiver conforme o pedido;
- As quantidades de peças x Notas fiscais estiverem divergentes;
- O local da entrega não estiver correto;
- A empresa não tiver conhecimento da compra deste produto.

Para os casos citados acima o cliente deverá entrar em contato imediatamente com o setor de Qualidade informando o motivo da recusa dos produtos e combinando a questão do transporte.

ÚLTIMA ALTERAÇÃO	DESENVOLVIDO POR	APROVADO POR
08/04/2022	Analice Accadrolli	Karine Parise
06/03/2024	Glaucia Zanella	Analice Accadrolli

### 2.3 Solicitação de Garantia:

As solicitações de garantia devem ser realizadas preferencialmente com base no passo a passo descrito no site <http://sinalsul.com.br/qualidade/>. Atualmente o site Sinalsul conta com 3 modelos diferentes de formulários para solicitação de garantia, conforme imagem abaixo:



Para abertura de solicitação de garantia é obrigatório o envio das seguintes informações:

- Nota Fiscal de origem;
- Nota Fiscal de compra do produto; (distribuição)
- Descrição detalhada do problema;
- Imagens que possibilitem a visualização do defeito;
- Identificação do produto/embalagem;

O prazo para retorno de informação solicitadas pela Sinalsul é 7 dias após o primeiro contato, posterior a este prazo a solicitação será encerrada e a reclamação considera improcedente.

Para que seja autorizado o envio da garantia ou devolução é recomendado que se faça contato prévio com Comercial/Qualidade Sinalsul, pois pode ser necessário coletar dados importantes com o produto ainda instalado na condição que apresentou a falha.

## **2.4 Envio das Peças para Análise:**

Após solicitação da garantia via site, a Sinalsul enviará um e-mail informando CFOP e transportadora que deverá ser utilizada para envio das peças.

O frete das peças encaminhadas para análise será por conta da Sinalsul, caso seja identificado que as peças não venham conforme solicitado, ou o produto encaminhado não seja da marca SINALSUL, este será revertido ao cliente.

O cliente terá um prazo de 7 dias após aprovação da documentação para encaminhar as peças com problemas para a SINALSUL. Após esse prazo poderá ocorrer o encerramento do registro da ocorrência e não autorização posterior do envio das peças.

## **2.5 Análise Garantias:**

A análise é feita por equipe técnica da Sinalsul que, após conclusão, enviará ao cliente laudo informando as possíveis causas para a ocorrência ou, quando solicitado pelo cliente, o preenchimento da RNC.

Se a garantia for PROCEDENTE, as peças serão substituídas e o frete será por conta da Sinalsul. Caso a garantia seja IMPROCEDENTE os fretes envolvidos na coleta e retorno serão por conta do cliente.

Quando informado sobre a conclusão da análise, o cliente tem 7 dias para fazer suas considerações referente às tratativas realizadas pela Sinalsul, posterior a este prazo a reclamação será considerada "Aprovada pelo cliente", não permitindo questionamentos após o prazo.

## **3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

### **3.1 TÉCNICAS**

**3.1.1 Armazenamento:** Os produtos devem ser estocados sem exposição ao calor, umidade e produtos químicos.

**3.1.2 Fixação por Parafusamento:** Para a fixação com utilização de parafusos, recomenda-se utilizar parafusadeira com controle de torque respeitando o torque indicado para o produto ou realizar a fixação de forma manual.

Para evitar esforços excessivos na aplicação dos produtos Sinalsul faz-se necessário fazer um pré-furo com auxílio de gabarito não sendo usado a própria lanterna.

- Produtos com inserto metálico 3N.
- Produtos sem insertos metálicos 1N.

**Fixação por Colagem:** Quando a forma de fixação for por colagem não é recomendado utilização de produtos químicos que possam agredir os materiais poliméricos como ácidos álcoois ou solventes. Isto porque estas substâncias promovem a degradação precoce do polímero originando desta forma fissuras que comprometem a integridade e estanqueidade da lanterna podendo ocorrer logo após a aplicação ou em campo.

**3.1.3 Limpeza:** Deve-se realizar a limpeza utilizando água, sabão ou detergente neutro e esponja macia. A garantia dos produtos não cobre os danos causados por lavagens dos veículos onde são utilizados produtos químicos tais como solventes (acetona, etanol, éter etílico, benzeno, thinners, querosene, álcool, gasolina), produtos alcalinos (água sanitária a base de Cloro e Amônia ou solupan) ou produtos ácidos.

### 3.2 GERAIS:

**3.2.1** Os produtos enviados para análise de garantia devem estar completos (com todos os componentes que fazem parte do seu conjunto de venda);

**3.2.2** A Sinalsul se reserva o direito de conceder garantias em forma de cortesia quando julgar necessário, sem caracterizar a aceitação do problema reclamado;

**3.2.3** A Sinalsul se reserva o direito de considerar improcedentes as solicitações de garantia que não atendam as características indicadas na Política de Garantia Sinalsul ou que não tenham características especiais previamente negociadas;

**3.2.4** A cobertura de garantia dos produtos da Sinalsul restringe-se ao próprio produto. Ações que não estejam previstas no Termo de Garantia Sinalsul serão tratados de forma especial;

**3.2.5** A Sinalsul se reserva o direito de modificar as condições acima citadas conforme negociações com os seus clientes.

**3.2.6** Em regra geral, a Sinalsul não se responsabiliza por fretes relacionados a exportação. Casos específicos podem ser negociados mediante acordo prévio com a Sinalsul.

**3.2.7** As despesas para a realização de atendimento técnico serão de responsabilidade do solicitante, salvo acordo com a Sinalsul.

**3.2.8** Multas / Infrações por uso indevido, aplicação incorreta ou falta de manutenção são de responsabilidade do usuário.

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
03	21/12/2021	Revisão Geral deste documento
04	08/04/2022	Adicionado parágrafo ao item 2.5 (Conclusão da Análise)
05	06/03/2024	Revisão geral e inclusão da nota para reclamações de avarias

# Certificado de garantia Sinalsul

A SINALSUL assegura a garantia contra falha material ou de fabricação que o produto possa apresentar no período de 12 meses contados a partir da data de aquisição, devidamente comprovada através da data de emissão da Nota Fiscal.

A garantia acima citada cobre somente os defeitos de funcionamento das peças e componentes nas condições normais de uso, de acordo com as instruções dadas nos manuais que acompanham os produtos. Regras Gerais de garantia: Qualquer anormalidade apresentada pelo produto, deverá ser reportada imediatamente à Sinalsul, que deverá avaliar o produto e proceder com a assistência ou troca do mesmo.

É de responsabilidade da fabricante a substituição de peças, assim como, será responsável por definir se as substituições estão cobertas ou não pela garantia, de acordo com os parâmetros definidos no presente termo.

## **Hipóteses de exclusão da garantia:**

Não será aplicada a garantia nas seguintes situações:

**I** – Quando houver qualquer alteração das características originais da peça e no sistema de fixação original do veículo, desmontagem ou remoção de componentes, alteração no chicote ou comutação elétrica.

**II** - Produtos que tenham sido alterados ou reparados por terceiros, de modo que, no julgamento da Sinalsul tenha sido afetado seu desempenho e segurança.

**III** - Quando houver torque excessivo na fixação do produto.

**V** - Quando os danos forem resultantes do uso inadequado do produto pelo cliente.

**VI** - Danos decorrentes de utilização de componentes não compatíveis com os produtos Sinalsul.

**CERTIFICADO DE GARANTIA SINALSUL**

**VII** - Desempenho insatisfatório do produto devido à instalação em local inadequado, ou com rede elétrica e cabo de sinal de qualidade insuficiente.

**VIII** - Danos ocasionados pelo uso de produtos químicos impróprios na lavagem do veículo tais como: Solventes (acetona, etanol, éter etílico, benzeno, thinners, querosene, álcool, gasolina); Produtos alcalinos (água sanitária a base de Cloro e Amônia ou Solupan); Produtos ácidos.

**IX** - Quando os problemas apresentados forem oriundos de colisão do veículo, enchentes, alagamentos e agentes da natureza, bem como, qualquer ação que altere as condições normais de uso.

**X** - Quando houver deterioração de itens de aparência devido desgaste ou exposição prolongada a condições climáticas que favoreçam o desgaste das peças.

**XI** - Estocagem e manuseio incorreto.

A Sinalsul reserva-se o direito de modificar as especificações, ou introduzir melhorias em seus produtos em qualquer época, sem incorrer na obrigação de efetuar benfeitorias em produtos anteriormente fabricados, entretanto, não se eximirá de prestar os serviços pertinentes e cobertos pela garantia das peças fabricadas.

As modificações e benfeitorias feitas nas peças deverão ser aprovadas pelo cliente respeitando as especificações declaradas e aprovadas nos referidos projetos.

# Política de privacidade Sinalsul

## **QUAL É O OBJETIVO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE?**

A Sinalsul preza pela segurança e privacidade dos dados pessoais de todos aqueles com quem se relaciona, por isso elaboramos a presente Política para demonstrar de forma transparente quais informações coletamos, tratamos e compartilhamos, além de expor seus direitos e a forma de exercê-los.

Esta Política de Privacidade da Sinalsul poderá ser modificada a qualquer momento, visando o cumprimento às normas aplicáveis. Você pode acompanhar as alterações por meio do website:

<http://www.sinalsul.com.br/politicascertificados.pdf>

## **QUAIS DADOS COLETAMOS E DE QUE FORMA UTILIZAMOS?**

A Sinalsul coleta apenas dados pessoais estritamente necessários para viabilizar o seu negócio. Separamos tais dados por categorias com as respectivas finalidades de uso abaixo exemplificadas

<b>Categorias de dados:</b>	<b>Titular do Dado:</b>	<b>Dados (exemplos):</b>	<b>Finalidade de uso:</b>	<b>Autorização Legal:</b>
<b>Relacionamento com Clientes</b>	Sócios e contatos do Cliente, quando pessoa jurídica;	Dados de identificação;	Cumprimento de obrigação contratual;	Execução de contrato;
	Clientes Pessoa Física;	Dados de contato;	Envio de informativos institucionais e novidades dos produtos Sinalsul;	Interesse legítimo;
	Testemunhas dos contratos;	Assinaturas;	Atendimento de obrigações legais com o consumidor; Representação da empresa;	Cumprimento de obrigação legal;
<b>Relacionamento Representantes Comerciais</b>	Representantes Legais da Representada;	Dados de identificação;	Relacionamento Comercial;	Execução de contrato;
	Testemunhas dos contratos;	Dados de contato;	Exigência de legislação específica;	Cumprimento de obrigação Legal;
		Assinatura;	Representação legal da Representada;	
<b>Feiras e Eventos</b>	Visitantes das Feirase Eventos	Dados de identificação; Dados de contato;	Publicidades Institucionais e de produto;	Consentimento do Titular;
<b>Cadastro de Newsletter no site Sinalsul</b>	Visitantes do Site;	Dado de identificação Dado de Contato;	Publicidades Institucionais e de produto	Consentimento do Titular;
<b>Relacionamento com Fornecedores;</b>	Representantes Legais e contatos dos Fornecedores;	Dados de Representação Legal do Fornecedor;	Cumprimento de obrigação contratual;	Execução de contrato;
	Testemunhas dos contratos;	Dados para Contato; Assinaturas;	Representação da empresa;	Cumprimento de Obrigação Legal;
<b>Recrutamento e Seleção</b>	Candidatos à vagas;	Dados de identificação;	Identificação do candidato e participar do Recrutamento;	Execução de contrato;
		Dados contato;		
		Experiência profissional; Escolaridade; Comprovações adicionais para estar apto a vaga;		
<b>Acesso a rede de Wi-fi</b>	Usuário da Rede de Wi-fi (terceiros e funcionários)	Dados de identificação; Dados do Dispositivo;	Monitoramento do uso da Rede Wi-fi; Cadastro e Habilitação de terceiros e funcionários em Softwares da Sinalsul;	Exercício Regular de Direitos; Execução de Contrato;

A Sinalsul não compartilha os dados pessoais que realiza o tratamento para outros fins que não sejam para as finalidades descritas na Política de Privacidade Sinalsul.

## QUAL É O OBJETIVO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE?

Os **dados pessoais** que coletamos serão compartilhados única e exclusivamente para fins de desenvolvimento das atividades da Sinalsul, sendo exigido de todos os terceiros que mantenham o **mesmo nível de segurança e governança de dados** aplicados pela Sinalsul, bem como que utilizem tais informações exclusivamente **para os fins expressamente permitidos**. Dentre os principais compartilhamentos, temos:

- Empresas terceirizadas contratadas pela Sinalsul, única e exclusivamente para o desenvolvimento das atividades comerciais e de negócio da empresa;
- Empresas relacionadas ao sistema eletrônico de funcionamento do site;
- Empresas que realizam a gestão da base de dados, para fins de armazenamento das informações;
- Consultorias terceirizadas nas áreas contábil, jurídica, tecnologia da informação e marketing;
- Empresas de transportes;
- Com empresas que prestam serviços na área de recrutamento e seleção;
- Em razão de obrigação legal e ou por solicitação dos Órgãos Públicos e/ou Entidades Fiscalizadoras.

### **ONDE ARMAZENAMOS OS SEUS DADOS?**

Os dados são armazenados em nossos datacenters físicos, localizados no Brasil e também armazenamos dados em nuvem localizada no Brasil.

### **QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS?**

- Confirmar a existência dos seus dados;
- Ter acesso aos dados;
- Solicitar correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários;
- Solicitar portabilidade dos seus dados para outro fornecedor;
- Solicitar eliminação dos seus dados após o uso;
- Ser informado sobre o uso de dados compartilhados;
- Ser informado sobre as consequências de não informar os seus dados;
- Revogar seu consentimento.

**Para exercer quaisquer destes direitos você poderá contatar a Sinalsul por meio dos canais disponíveis nesta “Política”.**

## **COMO A SINALSUL GARANTE A SEGURANÇA DE SEUS DADOS?**

A Sinalsul adota formas de gestão da segurança da informação e controles rígidos de proteção das informações, seguindo recomendações das normas nacionais e internacionais de Segurança da Informação, em especial da norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005, referência mundial do código de prática para a gestão da segurança da informação.

## **POR QUANTO TEMPO OS SEUS DADOS FICAM COM A SINALSUL?**

Os dados pessoais coletados pela Sinalsul permanecerão armazenados no banco de dados para fins legítimos e essenciais, tais como:

1. Existência de lei ou regulação específica exigindo prazo determinado para retenção de dados;
2. Para exercício regular de direitos da Sinalsul, para fins de defesa futura;
3. Para fins segurança, controle de fraudes e prestação e contas para os titulares dos dados, para ANPD e outros Órgãos Públicos.

A Sinalsul permanecerá com o histórico de seus dados, garantindo o uso exclusivo pela Sinalsul e pelas empresas por ela contratadas para cumprimento das finalidades descritas nesta "Política", além da preservação da segurança de tais informações e outros interesses legítimos.

Você poderá requerer a revogação do seu consentimento para deixar de receber conteúdos publicitários por meio do canal informado nesta "Política". Quando solicitado o titular será desabilitado, deixando de receber informações publicitárias e de marketing.

## **A SINALSUL COLETA DADOS DE CRIANÇAS?**

O site da Sinalsul é direcionado e destinado a ser usado somente por pessoas com 18 (dezoito) anos de idade ou mais. Não direcionamos publicidades para crianças e não coletamos intencionalmente dados pessoais de menores de 18 (dezoito) anos.

Ao aceitar os termos desta política o usuário declara ser maior de 18 (dezoito) anos e que fez a leitura completa ao documento.

## QUAL É O CANAL DE CONTATO COM A SINALSUL?

Os titulares dos dados poderão esclarecer qualquer dúvida em relação à presente “Política”, bem como solicitar quaisquer de seus direitos, por meio dos canais de comunicação abaixo relacionados:

### Dados do controlador:

Razão Social:	Sinalsul Indústria de Autopeças Ltda
CNPJ:	90.097.791/0001-02
Endereço:	R. Igneis Fedrizzi Angonese, 378 - Salgado Filho, Caxias do Sul

### Dados do encarregado (DPO):

Nome:	Mirella Bortolotto da Silveira
Contato:	<a href="mailto:dpo@sinalsul.com.br">dpo@sinalsul.com.br</a>

### Dados do encarregado substituto (DPO):

Nome:	Eduardo Coleoni Borges
Contato:	<a href="mailto:eduardo.coleoni@sinalsul.com.br">eduardo.coleoni@sinalsul.com.br</a>

Em vigor a partir de 23.06.2023.

**Versão: Brasil**

**Aplicabilidade: Usuários brasileiros**

# Política de cookies Sinalsul

## **A SINALSUL UTILIZA “COOKIES”?**

### **O que são cookies?**

São pequenos arquivos-texto, como um pacote de dados, gravados e enviados de um servidor web (site) para programas de navegação (navegadores ou “browsers”). Os navegadores utilizados armazenam essas informações para definir preferências de acordo com os acessos dos usuários.

### **Quais são os tipos de cookies?**

Os sites podem ser do tipo “primários” ou de “terceiros”. Os cookies primários gravam informações e configurações de preferência enquanto ocorre a navegação pelo site e salva para quando o usuário voltar a visitar a página futuramente, ficarão armazenados no seu dispositivo até expirarem ou até serem excluídos usando os recursos do navegador. Já os cookies de terceiros são coletados por outra organização que não seja a proprietária do site e permitem gerar análises mais completas dos hábitos de navegação, permanecem no dispositivo por algum tempo e também podem ser excluídos manualmente pelo usuário.

## **O SITE DA SINALSUL COLETA COOKIES?**

Não há nenhum armazenamento de cookie primário pela Sinalsul.

Os cookies de terceiros são utilizados pelo Google Analytics para coletar dados relacionados ao dispositivo/navegador, o endereço IP e as atividades no site bem como para medir e coletar estatísticas sobre as interações dos usuários.

**Veja também a política de privacidade do Google disponível em:**

<https://policies.google.com/privacy>

## QUEM UTILIZA OS COOKIES?

A Sinalsul não tem controle sobre a utilização de cookies captados por terceiros.

## COMO POSSO CONFIGURAR COOKIES?

Você pode configurar cookies ativando uma configuração no seu navegador.

**A primeira opção seria:** Ativar o modo de navegação anônima, disponível na maioria dos navegadores, o qual permite que nenhum cookie permaneça em seu dispositivo após fechar a janela do navegador.

Configurar o bloqueio de cookies ou desabilitá-los alterando as configurações do seu navegador. Além disso, é possível excluir os cookies que já estejam armazenados em seu computador. Veja abaixo as instruções de cada navegador:

**Google Chrome**

**Firefox**

**Microsoft Edge**

**Internet Explorer**

Importante informar que, se você optar por configurar seu navegador para desativar, rejeitar ou bloquear cookies, poderá haver restrições de funcionamento em páginas do site e a personalização de acordo com as suas preferências assim como informações de sessão, não ficarão gravadas o que pode causar um impacto negativo na usabilidade e experiência em nosso site.