

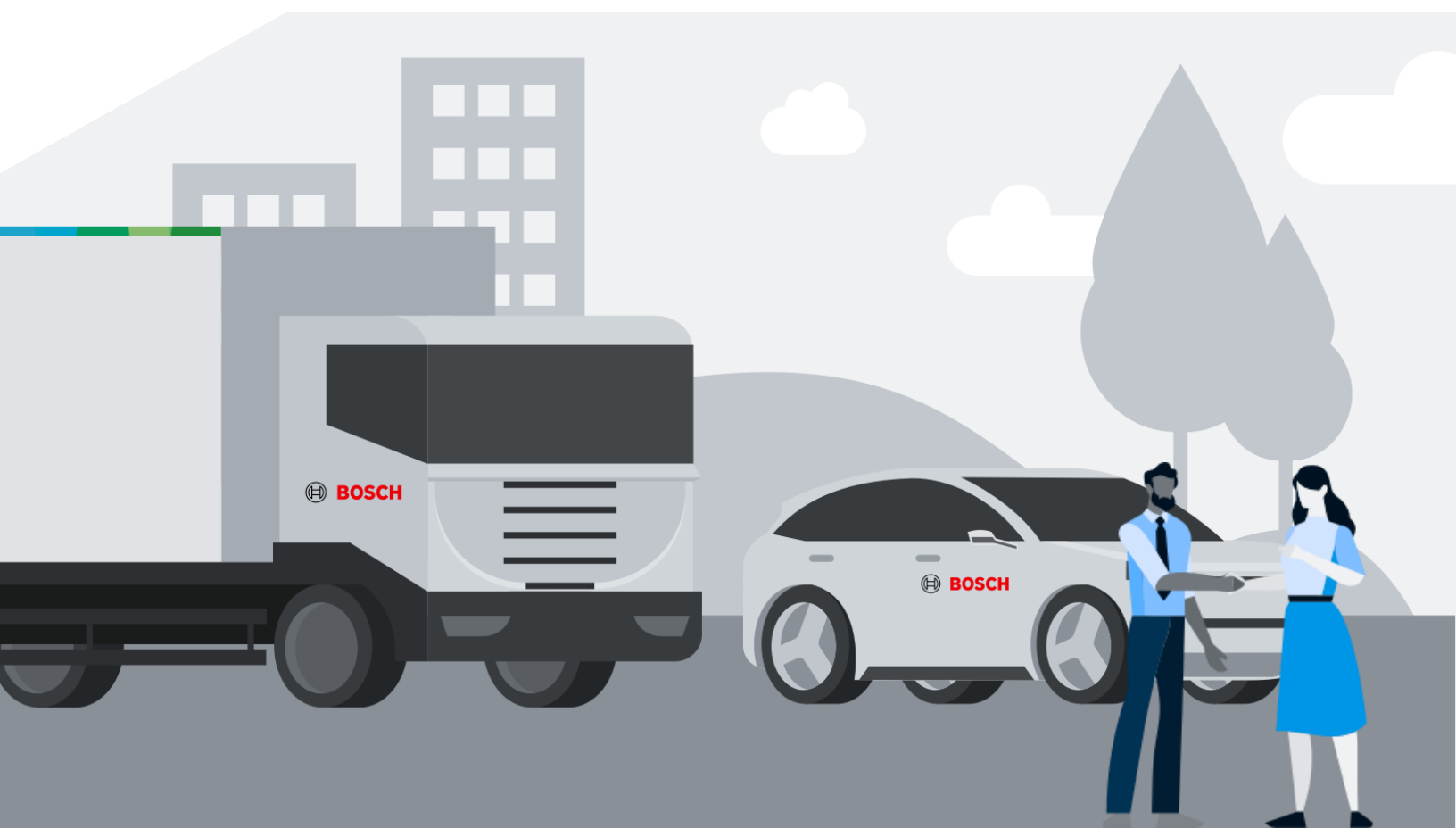
Invented for life



BOSCH

Manual da Garantia Técnica

1ª edição



Índice

1. Conceituação	4
1.1. Política da Garantia Técnica.....	4
1.2. Código de Defesa do Consumidor.....	4
1.3. Fluxo de atendimento	4
1.4. Produtos que fazem parte e prazos de garantia	5
1.5. Análise Visual	5
1.6. Custos não cobertos.....	6
1.7. Concessão da Garantia.....	7
2. Documentos para consulta	7
2.1. Catálogo de Garantia	7
2.2. Informativos de Garantia	7
2.3. Catálogos de falhas (Diesel).....	7
2.4. Checklist / Formulário de garantia.....	7
2.5. Laudo técnico on-line	8
2.6. Como preencher:.....	8
2.7. Dados do cliente.....	8
2.8. Dados do produto.....	9
2.9. Dados do veículo:.....	10
2.10. Condições do estado das peças analisadas:	11
2.11. Informações adicionais:	11
2.12. Conclusão da análise:	12
2.13. Informações do posto de serviço Bosch:	12
3. Emissão da nota fiscal	13
3.1. Tipo de Nota Fiscal.....	13
3.2. Referência a Nota Fiscal de venda.....	13
3.3. NCM e CST	13
3.4. Obrigatoriedade e tolerâncias permitidas	13
4. Procedimento de envio (Correios).....	14
4.1. Formulário Online de solicitação de coleta	15
4.2. Instruções para o envio do material (embalagem)	16



5. Acompanhamento do envio	17
6. Entendendo o status no sistema	18
6.1. Status de 01 a 06: “Em processamento”	18
6.2. Status 13: “Em análise”	18
6.3. Status 8: “Rejeitado”	18
6.4. Status 10 e 11: “Pagamento autorizado”	18
6.5. Visualizar informações do BWS”	19
7. Pagamento de garantia.....	19
8. Canais de atendimento	20

1. Conceituação

1.1. Política da Garantia Técnica

Essa política de garantia aplica-se para todos os outros produtos Bosch que não são atendidos através da política de Garantia Expressa, e situações específicas que não são contempladas na Garantia Expressa, como por exemplo, solicitações de ressarcimentos de danos consequentes.

Na política de garantia técnica é necessária uma análise técnica (visual e funcional) detalhada do produto.

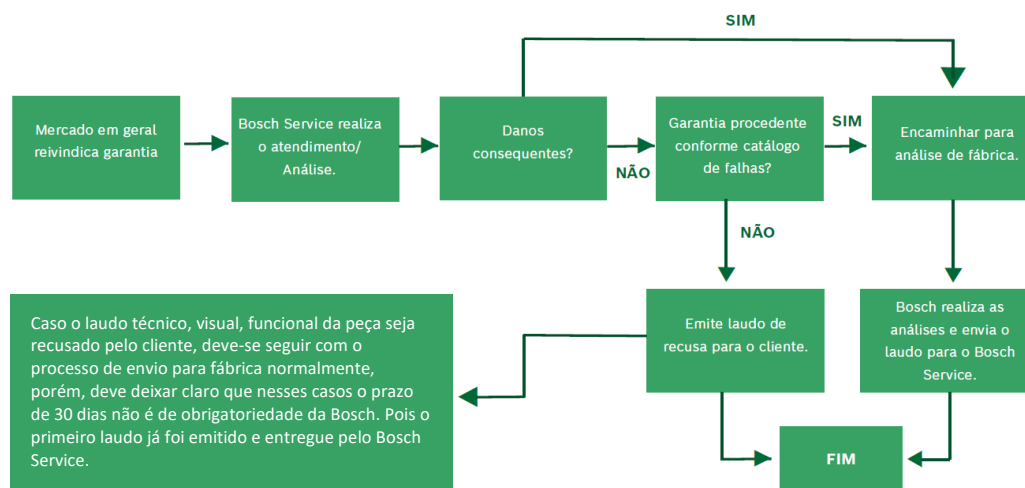
A análise técnica deverá ser realizada pela Rede de Serviços Autorizados Bosch Service, conforme sua especialidade técnica em cada linha de produto.

A conclusão da reivindicação de garantia técnica como procedente, somente ocorrerá caso haja o diagnóstico técnico de que a falha apresentada no produto ocorreu em função de defeito de material ou fabricação.

1.2. Código de Defesa do Consumidor

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. Daí a importância de conhecer profundamente o assunto a fim de orientar seus clientes e atender da melhor forma às suas expectativas.

1.3. Fluxo de atendimento



Todas as informações relevantes desse fluxo estão disponibilizadas nas próximas páginas. Utilize o índice para facilitar a busca.

1.4. Produtos que fazem parte e prazos de garantia

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o consumidor tem o prazo de 90 dias para reclamar pelos vícios ou defeitos apresentados pelo produto quando se tratar de bem durável. Passado esse prazo, se o consumidor não reclamar junto ao fornecedor, perde os direitos previstos no Código.

Na Garantia Técnica, a Bosch oferece como diferencial para seus clientes um prazo de garantia estendido para a maioria dos produtos. Nesse sistema, a análise do prazo de garantia pode ser feita:

- **A partir da compra do produto:** portanto, é obrigatória a apresentação de NF de compra.

Para alguns produtos o Certificado de Garantia devidamente preenchido substitui a apresentação da Nota Fiscal.

Os prazos abaixo já contemplam o prazo legal de 90 dias (03 meses):

Produtos	Prazo de Garantia
Conjuntos completos aplicados para a linha diesel: CP1, CP3, CP4, CBxx, CRI, CRIN, UIS, DENOX, Bombas injetoras mecânica, porta injetores mecânico.	12 meses / 50.000 km / 1000 horas
Peças de reposição diesel	06 meses / sem limite de km
Peças de reposição em geral (exceto linha diesel)	06 meses / 10.000 km / 600 horas
Válvula de injeção Otto (EV6)	06 meses / Sem limite de km

As informações acima podem sofrer alterações com aviso prévio.

1.5. Análise Visual

Após confirmar se o componente está dentro do período de garantia é necessário realizar a análise visual.

Para essa análise é importante conhecer as principais situações consideradas improcedentes, nas quais perde-se o direito à garantia:

- **Danificações, violações ou deformações:** Sinais visuais de violação, batidas, quebras, amassamentos e danos causados por queda ou utilização de ferramenta inadequada.
- **Recondicionados:** Sinais visuais de que o produto foi violado, reparado, ou recondicionado fora da Rede Bosch Service.
- **Adaptações em geral:** Alterações das características originais da peça ou produto, aplicações fora das especificações dos catálogos de aplicação Bosch.
- **Oxidações:** Utilização indevida da peça ou produto em situações diferentes das previstas originalmente.
- **Sobrecarga elétrica,** superaquecimento ou curto-circuito elétrico: Danificações geradas por falta de manutenção preventiva ou utilização inadequada do produto.
- **Outros:** Armazenamento indevido, prazo de garantia expirado, lotes de peças sem rotatividade, peças com identificação de siglas de montadoras e peças não Bosch.

1.6. Custos não cobertos

Todos os produtos com suspeita de falha e que tenham supostamente causado danos adicionais, custos diversos durante seu funcionamento e custos extras no atendimento de reparo por parada de funcionamento, são compreendidos como danos consequentes.

Todas as análises neste modelo devem ser realizadas diretamente pela fábrica da Bosch. Para atendimento desses casos, o Bosch Service mais próximo deve ser acionado.

No caso de itens da linha leve, a responsabilidade pelo atendimento é do Bosch Car Service. Já as aplicações Diesel, devem atendidas diretamente por uma oficina da rede Bosch Diesel Center (BDC) para Diesel mecânico e eletrônico, o BDS para Diesel mecânico, porém somente o BDC está autorizado a finalizar o caso diretamente no posto Bosch.

Caso tenha dúvidas sobre a indicação, o consultor regional deve ser contatado.

1.7. Concessão da Garantia

A Bosch reserva-se o direito de:

- Conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado somente após análise e aprovação.
- Assumir como sua a propriedade dos produtos reconhecidamente defeituosos e substituídos por força desta garantia.
- A Bosch reserva o direito de realizar a devolução das peças reclamadas e que estejam em desacordo com as políticas vigentes

2. Documentos para consulta

2.1. Catálogo de Garantia

Esse catálogo foi desenvolvido pela Bosch para auxílio e orientação no atendimento de solicitações garantia, demonstrando os principais motivos considerados improcedentes bem como facilitar a análise visual.

2.2. Informativos de Garantia

São comunicações oficiais do departamento de garantia para orientar sobre as principais atualizações dos processos.

2.3. Catálogos de falhas (Diesel)

Documentos que indicam os modos de falha e suas possíveis causas. Documentos importantes que auxiliam na emissão do laudo técnico.

2.4. Checklist / Formulário de garantia

Documento utilizado para coletar informações obrigatórias para o processo de garantia no ato da reivindicação. Exemplo: Dados do cliente, do veículo, da peça, informações de utilização etc.

Esses documentos podem ser solicitados diretamente nos canais de atendimento disponíveis no final desse manual – **tópico 9**.



2.5. Laudo técnico on-line

Neste novo processo de garantia técnica, não será mais necessário a abertura do BWS. O sistema de BWS será utilizado apenas para consulta. Portanto o intuito do laudo técnico on-line é uma automatização para termos mais qualidade nas informações.

O Laudo Técnico ficará disponível em: [Laudo Técnico | Catalytic \(pushbot.com\)](https://pushbot.com/laudo-tecnico)

2.6. Como preencher:

Após acessar o link disponibilizado deve-se escolher entre as duas opções sugeridas:

- **Laudo técnico:** Será utilizado nos casos em que é necessário apenas um laudo técnico, ou seja, garantias concluídas (recusadas) no posto Bosch.
- **Laudo técnico + envio para fábrica:** Será utilizado quando não for possível concluir a análise no posto Bosch, sendo necessário o envio para a análise de fábrica. Após a conclusão do preenchimento do laudo técnico on-line, irá receber um e-mail com um link para preencher o formulário de solicitação de envio para a fábrica - **tópico 5**.

Tipo de solicitação

Laudo Técnico

Laudo Técnico

Laudo Técnico + Envio para Fábrica

2.7. Dados do cliente

- **Nome do solicitante:** pessoa física ou jurídica que está solicitando a garantia no posto Bosch;
- **E-mail:** e-mail da pessoa física ou jurídica que está solicitando;
- **Telefone:** telefone da pessoa física ou jurídica que está solicitando;
- **Data da reclamação:** data que o cliente reivindicou a garantia.

Dados do cliente

Nome do solicitante

Email

Telefone

Digite apenas um número de telefone com DDD no formato: 00 00000000

Data Da Reclamação



2.8. Dados do produto

- **Nº de tipo:** código do produto gravado na peça ou embalagem;
- **Quantidade:** quantidade de peças
- **Descrição do item:** descrição da peça. (Ex: Bico injetor, válvula, bomba, etc...)
- **Data da venda:** data da emissão da nota fiscal de venda;
- **Danos consequentes:** informar se o caso houve danos consequentes ou não. **Obs: o item em garantia danificou outros componentes do veículo. Somente reembolso de mão de obra não caracteriza danos consequentes.**
- **Sigla/data de fabricação:** informação gravada no item, geralmente são 3 dígitos em volta de um retângulo;
- **Nº de série:** se for um item que possui o número de série, estará gravado no item;
- **Tempo de uso da peça:** tempo que o cliente utilizou a peça, sendo KM/horas de serviço.

Dados do produto

N.º de Tipo

Required

Quantidade

Required

Descrição do Item

Data da Venda

Data de emissão da nota fiscal de venda.

Required

Danos consequentes

Select...

Required

Sigla / Data de fabricação

Required

Numero de série

Tempo de uso da peça



2.9. Dados do veículo:

- **Modelo:** modelo do veículo
- **Ano:** ano de fabricação
- **Motorização:** se o veículo é 1.0, 2.0, etc...
- **Quilometragem:** quilometragem rodada do veículo
- **Placa:** placa do veículo
- **Chassi:** chassi do veículo
- **Condições do produto:** (Ex.: lacres, danos, embalagem, etc...)
- **Descrição da reclamação do cliente:** informar qual foi a queixa do cliente (Ex.: Perda de potência.)

Dados do Veículo

Modelo

Required

Ano

Required

Motorização

Required

Quilometragem

Placa

Chassi

Combustível





2.10. Condições do estado das peças analisadas:

- **Nº de Tipo peça 1:** preencher o número do código da peça analisada;
- **Descrição peça 1:** descrição da peça (Ex: bico injetor)
- **Resultado da análise peça 1:** descrever o resultado encontrado após a análise do item;
- **Causa(s) peça 1:** descrever a causa da falha se identificada, caso não tenha sido colocar que será necessário o reconhecimento de fábrica.
- **Obs:** caso tenha mais peças utilizar os outros campos disponíveis.

Condições do estado das peças Analisadas

Nº de Tipo peça 1

Required

Descrição peça 1

Required

Resultado da análise peça 1

Required

Causa(s) peça 1

Required

Nº de Tipo peça 2

Descrição peça 2

Resultado da análise peça 2

2.11. Informações adicionais:

- Utilizar este campo para informações extra. (Ex: filtro combustível, tanque de óleo diesel, óleo diesel, porta-injetores etc.)

Informações adicionais

(Ex: filtros combustível, tanque de óleo diesel, óleo diesel, porta-injetores, etc.)



2.12. Conclusão da análise:

- Selecionar uma das três opções conforme resultado da análise

Conclusão da análise

Select...

Required

Garantia Recusada

Garantia para reconhecimento de Fábrica

Produto sem defeito

2.13. Informações do posto de serviço Bosch:

Razão social Bosch Service

Número de cliente Bosch

Required

Telefone Bosch Service

Required

Email Bosch Service

Required

Enviar Solicitação

- Após preencher as informações corretamente, clicar em **enviar solicitação** e logo em seguida irá receber um e-mail com o laudo técnico.
- **Obs:** Para saber o número de cliente Bosch, entrar no site do sistema BWS, ir em criar uma nova garantia e o número estará visível no campo destacado conforme exemplo abaixo:

Relatório

1 Dados do cabeçalho — 2 Peças substituídas — 3 Notas — 4 Editar Anexos — 5 Resumo

Dados gerais

Nº do País *

406001 Brasil

▼

Nº do Serviço Bosch *

Por favor selecione Serviço Bosch

▼

Moeda *

BRL

▼

3. Emissão da nota fiscal

3.1. Tipo de Nota Fiscal

A natureza de operação para emissão da nota fiscal do Sistema de Garantia Técnica deve ser **Simples Remessa** ou **Outras Saídas (CFOP para o Estado de São Paulo 5949 e fora do estado de SP é o 6949)** e deve ser emitida conforme os valores de origem.

3.2. Referência a Nota Fiscal de venda

A Nota Fiscal de venda do produto Bosch deverá ser referenciada na nota fiscal de simples remessa. Ou seja, a nota fiscal de venda deve ser informada nos dados adicionais da nota fiscal de simples remessa emitida contra a Bosch.

3.3. NCM e CST

Os campos **NCM** e **CST** devem ser o espelho da Nota Fiscal de venda do item em garantia/cadastro no sistema Bosch.

3.4. Obrigatoriedade e tolerâncias permitidas

- Para cada nota fiscal de venda reivindicada deve ser emitido uma nota fiscal de simples remessa para envio do item em garantia.
- Destinatário/Remetente: Informar o endereço da Bosch Campinas: Rodovia Anhanguera, km 98 13065-900, Campinas - SP, Boa vista, +55 19-21034290 – **CNPJ 45.990.181/0001-89.**
- A quantidade de volume e peso devem ser informadas corretamente.
- Sempre mencionar no corpo da Nota o setor de destino da mercadoria: PS/QMC – CA170 Subsolo.
- O valor do produto deverá constar na Nota Fiscal de Remessa em Garantia para envio de peças, a referência para este valor, favor utilizar a lista de preços Kick-Back, Rebate em Vigor ou o valor que consta na nota fiscal de venda apresentada pelo cliente.
- De acordo com o § 7º do artigo 7º do Anexo IX do Regulamento do ICMS (§ 7º da cláusula sétima do Ajuste SINIEF 07/05) o emitente de Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, encaminhar o arquivo XML da NF-e ao destinatário, portanto por gentileza solicitar ao



seu departamento fiscal para que cadastre o e-mail a seguir para envio desses arquivos

xml: recebimentofiscal.trevo@br.bosch.com

NATUREZA DE OPERAÇÃO		Outras Saídas	
DESTINATÁRIO / REMETENTE			
NOME / RAZÃO SOCIAL		CNPJ / CPF	
ROBERT BOSCH LTDA		45.990.181/0001-89	
ENDEREÇO		CEP	DATA SAÍDA / ENTRADA
VIA ANHANGUERA KM 98, S/N - CA204 TERREO, S/N		13065-900	
MUNICÍPIO	FONE / FAX	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL
CAMPINAS	(19)2103-1223	SP	244007410115
DADOS DO PRODUTO / SERVIÇOS			

É importante que aconteça a revisão dos dados antes mesmo da solicitação de envio.

4. Procedimento de envio (Correios)

Após escolher a segunda opção do tópico **3.1 laudo técnico + envio para a fábrica**, irá receber um e-mail com o link para preencher o formulário de solicitação de envio.

Solicitação de Garantia Técnica

Por gentileza, atente-se as instruções para preencher o formulário. O preenchimento não correto acarretará na recusa da solicitação.

Tipo de garantia

Select...
Required

Garantia técnica

Garantia de equipamentos

Solicitação de VT

Razão social

Required

4.1. Formulário Online de solicitação de coleta

A solicitação para a coleta das mercadorias deverá ser realizada **exclusivamente via formulário online**.

Caso queira, é permitido inserir o número do CNPJ no corpo do e-mail, para que alguns campos do formulário sejam pré-preenchidos.

Preencher o formulário seguindo todas as instruções e clicar em “submit” para enviar a solicitação. Após enviada, você receberá um e-mail confirmando a solicitação.

O tempo para ser atendido em **Garantia Técnica** desde a solicitação de coleta em garantia até a realização do agendamento de coleta é de **2 dias úteis contados a partir do recebimento dela**.

ATENÇÃO aos pontos abaixo, que serão cruciais para o agendamento de coleta.

Caso não haja o preenchimento completo dos dados, haverá devolutiva de recusa por e-mail.

Então é importante que haja revisão dos dados antes do encaminhamento, mesmo que tenha utilizado o CNPJ para o autopreenchimento.

Dados do solicitante: Informar corretamente todos os dados referentes ao local de coleta.

- O novo formulário apresenta campos configurados com exigências de preenchimento correto a fim de evitar problemas no agendamento no sistema do Correios.
- **Atenção ao campo Complemento:** que deverá ser preenchido somente em casos em que exista complementação de logradouro. Exemplos: Lote 23; Quadra A; Pavilhão 1; entre outros.
- Preencher o CNPJ corretamente seguindo o exemplo: 45990181000189.
- O campo CEP contém validação para detectar caso esteja incorreto, porém é de suma importância conferir antes de encaminhar a solicitação.
- Caso a localidade da coleta **não tenha Número, preencher com o texto S/N** que traz o significado de “sem número” para o sistema do Correios.
- O telefone deverá ser preenchido conforme exemplificado no formulário (**não mencionar celular**).

- O formulário irá buscar automaticamente o e-mail do solicitante, ou seja, quem estiver solicitando a coleta, irá receber as informações do processo.
- Contato para Coleta, deve informar o nome da pessoa responsável pela solicitação.

Tipo de serviço: Selecionar o serviço desejado, **Solicitação de Coleta** para que o Correios retire o material na empresa, ou **Autorização de Postagem** para que seja emitido um código de autorização de postagem, onde será necessário que um representante da empresa em posse do código leve o material a uma agência do Correios.

É obrigatório anexar os seguintes documentos:

- **Nota fiscal de remessa (PDF)**
- **Nota fiscal de remessa (XML)**
- **Laudo técnico visual/funcional da peça**
- **Nota fiscal de venda (PDF)**

4.2. Instruções para o envio do material (embalagem)

Após a análise da sua solicitação realizada pela equipe de Garantia e considerando liberada, o agendamento de coleta será realizado no sistema do Correios.

É importante deixar o material preparado para coleta, pois o Correios realiza apenas duas tentativas, e caso não haja sucesso, ela é cancelada e teremos que reavaliar a sua solicitação para um novo agendamento.

O material a ser transportado deverá estar preparado de acordo com as determinações dos Correios e da Bosch. Caso qualquer uma das determinações não seja seguida, a coleta não será realizada ou o material será recusado e devolvido.

Seguem as informações detalhadas abaixo:

- **Embalagem:** as caixas utilizadas devem ser resistentes de acordo com o peso, a forma e a natureza do conteúdo. Caso esteja reutilizando caixas de outras mercadorias, embrulhe a caixa com papel liso e resistente.
- **Peso:** O peso de cada caixa enviada não poderá exceder o peso de 10 kg. (Exceto para um único material que ultrapasse este peso) caso isso não ocorra, todos os volumes serão devolvidos sem análise.

- **Identificação das peças:** É obrigatório a identificação das peças enviadas em garantia, evitando a troca das peças no momento da avaliação dos produtos. O código do produto deve seguir descrito com a peça.
- **Acomodação das peças:** Dimensionar as caixas de acordo com a quantidade e tamanho dos itens enviados, de forma que não fiquem espaços vazios dentro da caixa e utilizando caixas com o menor tamanho possível para evitar a danificação dos itens.
- **Cópia da Nota fiscal de simples remessa:** A nota fiscal deve ser emitida antes da solicitação da coleta. Esta deve ser acomodada em um saco plástico transparente e fixada através de fita adesiva transparente na face externa de todos os volumes, devido a possível extravios é importante que seja adicionada uma cópia da Nota Fiscal também no interior dos volumes. O número da nota fiscal deve ser visível e deve conter o código de barras para leitura da chave (sem rasuras)

Caso as regras determinadas pelo Correios não forem cumpridas, o volume poderá não ser coletado ou negado, conforme tópico 10.

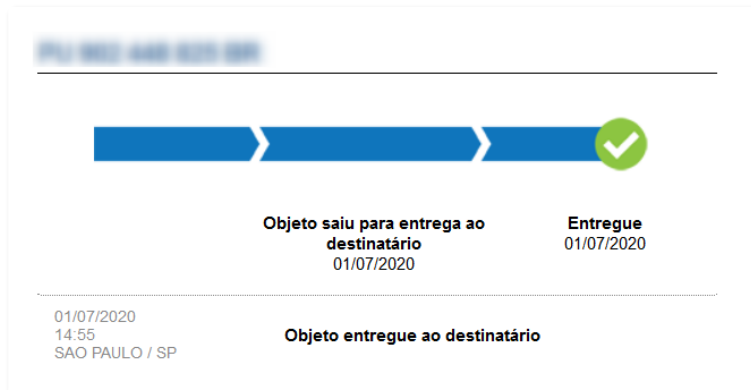
5. Acompanhamento do envio

No momento em que as peças são coletadas, é entregue ao cliente um comprovante de coleta para cada volume solicitado. Cada comprovante contém um número de objeto que pode ser utilizado para acompanhamento do processo de transporte.

Para verificar o andamento, basta acessar o site <https://www.correios.com.br/> e no campo “Acompanhe seu objeto” (figura abaixo), inserir o código de 13 dígitos do comprovante.



O status será apresentado na próxima tela, conforme exemplo abaixo:



6. Entendendo o status no sistema

6.1. Status de 01 a 06: “Em processamento”

Significa que recebemos a solicitação e está sendo processada a solicitação de coleta.

6.2. Status 13: “Em análise”

Estamos aguardando o recebimento do material na Bosch e o resultado da análise técnica.

6.3. Status 8: “Rejeitado”

Análise foi realizada e foi considerada garantia improcedente. Neste caso, a peça será devolvida dentro do prazo de 30 dias após a emissão do laudo técnico via os correios. Caso a devolução não ocorrer dentro deste prazo, informar via e-mail garantia.autopecas@br.bosch.com o ocorrido.

6.4. Status 10 e 11: “Pagamento autorizado”

Estes status indicam que o pagamento da garantia foi aprovado. Neste caso, não terá a devolução da peça e o posto será pago em 15 dias.

6.5. Visualizar informações do BWS”

Para visualizar o status da sua garantia basta acessar a aba Listagem de todas as garantias no menu do BWS on-line.



Menu

Criar uma nova garantia

Listagem de todas as garantias

Tableau de bord

- Ao clicar em Listagem de todas as garantias, selecionar a data da reclamação e após isso, ir final da tela para executar a procura. Irá aparecer todos os BWS que foram abertos e qual seus status.
- Para informações mais detalhadas clicar no item que está a impressora e irá abrir um PDF do relatório da reclamação.

Nº do País ^	Nº do Serviço Bosch ↓	Nº do Distribuidor ↓	Número da garantia ↓	Produto principal ↓	Código de garantia ↓	Data da reclamação ↓	Status ↓
Brasil (406001)			000762	0281006074	05	29/06/2022	● Rejeitada
 Ver mais detalhes (1)							

7. Pagamento de garantia

A Bosch realizará o pagamento integral da Nota Fiscal de Venda em virtude de Garantia, contudo, após análise dos produtos em garantia, caso o resultado seja improcedente será realizado o retorno do material recebido através do processo de devolução vigente conforme citado acima no tópico 7.3.

Contudo, o informe de pagamentos é enviado periodicamente pelo sistema de garantia via e-mail, então as informações sobre qualquer crédito realizado, deve ser consultada diretamente pelos e-mails:

- ssc_ctconciliacao.z_jvl@br.bosch.com
- ssc_atend.financieiro@br.bosch.com

Na mensagem de solicitação, sempre informe o número do CNPJ ou código de cliente Bosch.

É importante salientar que essa informe de pagamento é enviada frequentemente para **apenas um e-mail cadastrado**. Se necessário solicite essa informação ou atualização para o seu consultor regional.

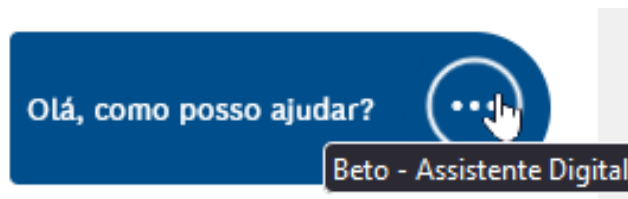
8. Canais de atendimento

Para quaisquer esclarecimentos que sejam necessários, contate o Consultor Bosch da sua região ou os canais abaixo:

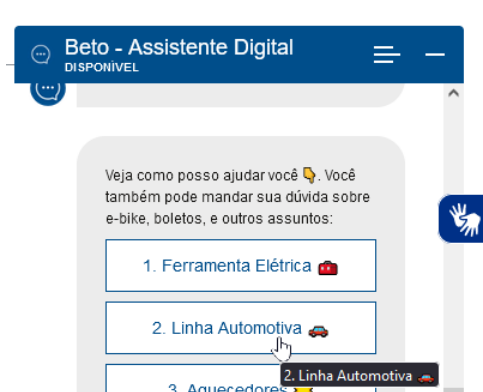
a) Contato no website Bosch: acesse o Chatbot “Beto” pelo site da Bosch em:

- <https://www.bosch.com.br/contato/>

O ícone localizado no canto inferior direito abrirá as opções do Chatbot “Beto”.



Em seguida deve clicar na opção “2. Linha Automotiva”;



Depois, clique na opção “5. Garantia” para habilitar as opções de identificação do usuário solicitante conforme imagens abaixo.



Além do site, o acesso às informações também pode ser realizado pelo WhatsApp:

 (47) 3802-2602

b) O outro canal de atendimento para assuntos de garantia é através do e-mail:

- garantia.autopecas@br.bosch.com

c) Ressaltamos que informações sobre Devoluções (Falta de mercadoria, Embalagem Danificada no fornecimento, Produto fornecido com divergência entre outros), não devem ser enviados como garantia e o contato para dúvidas pode ser realizado através do e-mail:

- atendimento.aa@br.bosch.com

O processo de devolução citado acima não é de responsabilidade do departamento de garantia.

Caso tenha outras dúvidas, você pode contatar diretamente o seu consultor.

Robert Bosch Ltda.

Divisão Automotive Aftermarket

Departamento de Garantia (AA/QMC-LA)

Campinas – SP



Acesse o portal da **Garantia Autopeças Bosch** através do QR Code.