

GARANTIA

Somos movidos
pelo que amamos
fazer, cuidar da
segurança da
sua família .



SUMÁRIO

1. Manual de Garantia | APRESENTAÇÃO.....03

2. Guia de Utilização, Manutenção e Balanciamento.04

 2.1 Montagem..... 04

 2.2 Pressão04

 2.3 Alinhamento.....05

 2.4 Balanceamento.....05

 2.5 Consertos de Pneus.05

 2.6 Reforma de Pneus.....05

 2.7 Cuidados Importantes ao Dirigir06

 2.8 Cuidados Importantes com os Pneus.06

3. Termo de Garantia Pneus TopBrasil.....07

 3.1 Garantia Pneus07

 3.2 Formulário e Fotos.08

 3.3 Procedimento.08

 3.4 Laudo Técnico09

 3.5 Bonificação 09

4. Nota Fiscal de Remessa de Garantia.....09

5. Raspagem do DOT do Pneu.10

6. Verificação Financeira.....10

7. Análise Técnica | Resultado do Laudo.....10

 7.1 Reposição do Produto em Garantia.....11

 7.2 Procedimento Fiscal de Garantia.11

8. Casos não Cobertos pela Garantia.....11

9. Contatos.....13

APRESENTAÇÃO

A **Pneus TOP BRASIL** é um site especializado em **Pneus No Brasil**. Fundado em dezembro de 2025, o e-commerce da Pneus TOP BRASIL possui diversos centros de distribuição estrategicamente localizados na região Norte, garantindo entrega para todo o Brasil.

A nossa **MISSÃO** é vender pneus online com o melhor preço e qualidade no atendimento e entrega.

A **Pneus TOP BRASIL** importa e distribui ampla linha de produtos para segmento de transporte, todos dotados de alta tecnologia e certificados por órgãos nacionais e/ou internacionais de qualidade. São pneus radiais e convencionais de carga, passeio, caminhonete, agrícola, OTR. Ao comprar produtos da **Pneus TOP BRASIL**, o cliente está automaticamente amparado pela garantia.

Este manual tem como objetivo orientar **o cliente quanto ao processo de garantia**, bem como esclarecer os procedimentos técnicos, fiscais e financeiros pré-estabelecidos, que darão sustentação, segurança e eficiência a todo processo.

*A **Pneus TOP BRASIL** deseja uma excelente leitura e se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.*

GUIA DE UTILIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E SEGURANÇA

A manutenção preventiva é um fator adicional de segurança. O desempenho e durabilidade dos produtos estão diretamente relacionados aos cuidados adotados, a sua correta aplicação e utilização.

CONSULTE O “MANUAL DO PROPRIETÁRIO” DO SEU VEÍCULO E/OU REVENDEDOR AUTORIZADO PARA AQUISIÇÃO CORRETA DOS PNEUS.

Leia atentamente as recomendações de uso e manutenção deste manual para melhor eficiência de uso e durabilidade de cada produto adquirido na PneuS TOP BRASIL.

MONTAGEM

A montagem e desmontagem do pneu no aro devem ser feitas por um profissional especializado.

O aro deve ser o correto e em perfeito estado, de acordo com o manual do proprietário contido no veículo ou sob consulta de um profissional especializado;

Pneus novos que exijam câmara de ar (TT) devem, obrigatoriamente, utilizar câmaras de ar e protetores novos, na medida adequada ao pneu;

Os pneus sem câmara de ar (TL) não devem ser montados com câmara de ar e protetor;

Em toda troca de pneu, é recomendado substituir as válvulas de ar;

No mesmo eixo não devem ser montados pneus de modelos ou marcas diferentes.

A ALAPA (Associação Latino Americana de Pneus e Aros) recomenda que sejam utilizados pneus dentro do limite de emparelhamento, que é de 07 milímetros no diâmetro externo dos pneus de carga; 21 milímetros de perímetro se medido com fita métrica.

PRESSÃO

Verifique periodicamente:

Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus.;

Por ocasião de troca dos pneus;

Quando forem substituídos componentes da suspensão;

- Após fortes impactos em buracos ou obstáculos;
- Quando causar tendência no veículo de “puxar” para um dos lados;

É RECOMENDADA CALIBRAGEM SEMANAL DOS PNEUS.

ALINHAMENTO

Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus;
Por ocasião de troca dos pneus;
Quando forem substituídos componentes da suspensão;
Após fortes impactos em buracos ou obstáculos;
Quando causar tendência no veículo se arrastar lateralmente nas retas.

BALANCEAMENTO

A cada 10.000 km ou de acordo com a orientação do Manual do Proprietário e/ ou revendedor autorizado;
Quando houver vibrações no veículo;
Na ocasião de troca dos pneus.

CONSERTO DE PNEUS

Deve ser feito por profissional especializado, com ferramentas e materiais adequados;
Utilize sempre reparos tradicionais (remendos, plugs ou manchão a frio).
Pneus de passeio com índice de velocidade até T (190 km/h) só poderão ter consertos feitos em furos ou cortes que tenham no máximo 6 mm (medidos pelo lado interno do pneu) e não mais que um conserto por quadrante, ou seja, quatro consertos no máximo.
Para pneus de camioneta radial, o tamanho máximo de conserto permitido é de 10mm (com índice de velocidade até T – 190 km/h).
Já para pneus com índice de velocidade H, V, W, Z (superior a 210 km/h), a quantidade máxima de consertos permitida é de apenas um.
Os consertos devem respeitar a norma ABNT NBR NM 225:2000 e as instruções do fabricante dos materiais de reparo.

REFORMA DE PNEUS – RECAPAGEM E/OU RECAUCHUTAGEM

A reforma deve ser feita por reformador devidamente credenciado e autorizado pelo INMETRO (conforme portaria nº 444).
O reformador deve responsabilizar-se pela garantia tanto da reforma quanto da carcaça reformada (após sua análise);

A Pneus TOP BRASIL não aceitará reclamação de pneus recapados e/ou que sofreram qualquer tipo de consertos. Estes devem ser direcionados ao profissional especializado que realizou o serviço.

CUIDADOS IMPORTANTES AO DIRIGIR

Evitar impactos ao passar por buracos e/ou obstáculos;
Arrancadas e freadas bruscas desnecessárias;
Subidas em meio-fio;
Velocidades incompatíveis com o tipo e condição da estrada, ou do pneu;
Paradas sobre óleos, solventes ou outros derivados de petróleo.

CUIDADOS IMPORTANTES COM OS PNEUS

Verificar periodicamente se o pneu apresenta avarias (banda de rodagem/lateral).
Se há desgaste irregular na banda de rodagem.
Se há pedras ou outros encravados na banda rodagem.
Se existem vazamentos (perda de pressão).
Efetue o rodízio dos pneus conforme acordo com a orientação do Manual do Proprietário e/ ou revendedor autorizado.
Evite rodar com os pneus com: baixa pressão, sobrecarga, rodas desbalanceadas, com furos mal reparados e não preenchidos adequadamente ou com veículo desalinhado.

De acordo com o **CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito)**, os pneus que circulam no território nacional devem ter borracha remanescente na banda de rodagem igual ou acima de 1,6 mm TWI (indicação lateral), para oferecer boa frenagem, tração e não provocarem derrapagens laterais

Estes fatores comprometem a segurança do motorista, a durabilidade e desempenho dos pneus, além de acarretarem a perda da garantia.

TERMO DE GARANTIA PNEUS TOP BRASIL

GARANTIA DE PNEUS

O presente Termo de Garantia aplica-se única e exclusivamente a produtos adquiridos na Pneus TOP BRASIL e/ou marketplaces autorizados. A Pneus TOP BRASIL garante a reposição de todos os produtos comercializados **que apresentem defeito de fabricação**, sendo estes desvios de matéria-prima ou problemas estruturais por um período de 05 anos para pneus.

A Pneus TOP BRASIL coloca-se à disposição do cliente atendendo o mesmo conforme as cláusulas da Lei 8078/1990, bem como coloca à disposição de seus clientes uma tratativa referente ao processo de garantia onde:

Após análise do produto reclamado, **se constatado o defeito de fabricação**, haverá substituição do produto reclamado.

A garantia presente se restringe a pneus comercializados pela Pneus TOP BRASIL em sua banda original, até a profundidade remanescente de desenho de 1,6mm. O cliente somente terá acesso à garantia se comprovada a origem da compra com envio da Nota Fiscal, e se o período da compra do produto for condizente com a data de fabricação.

Exemplo:

Se o cliente encaminha um pneu que seja vendido por distribuidores e/ou representantes autorizados e o **DOT** (data de fabricação) deste pneu for 14126 (décima quarta semana do ano de 2026) e sua nota fiscal apresentar data anterior a este período, fica constatado que o produto em questão não foi adquirido através da Pneus TOP BRASIL, e nessa situação deverá acionar o verdadeiro fornecedor para que o mesmo preste a garantia.

Todo o processo de garantia deve ser acionado através do site da Pneus TOP BRASIL por meio do link <https://pneustopbrasil.com.br/> no qual o formulário deverá ser preenchido com todas as informações e as fotos do produto reclamado conforme solicitado.

Caso a análise de produto seja procedente de defeito de fabricação, o pagamento será pela substituição de pneus avariados e não será aceito desconto/estorno ou ressarcimento de valores em dinheiro ao cliente como forma de pagamento de bonificação.

A Pneus TOP BRASIL disponibiliza canais de relacionamento com cliente, como telefone e e-mail, sendo, respectivamente: 93 9190-8923 e 93 9213-0501; garantiapneustopbrasil@gmail.com Através destes canais o cliente poderá sanar suas dúvidas referente ao andamento de solicitação de garantia; resultado da análise técnica, se caso já tiver sido realizada; entre outros possíveis questionamentos.

O processo de análise se dará por meio de fotos específicas exigidas pelo fabricante e caso não seja possível analisar o produto desta forma, a empresa, poderá solicitar novas fotos mais nítidas ou vídeos, se ainda sim não for possível procederá então com a coleta do produto para filial mais próxima e agendamento com técnico para análise in loco.

A Pneus TOP BRASIL se responsabiliza com as despesas de transporte e frete para o processo quando assim necessário. É importante que o cliente honre com seus compromissos de pagamento da compra com a Pneus TOP BRASIL, mesmo que o produto encontre-se em processo de análise técnica.

FORMULÁRIO E FOTOS

O formulário de solicitação contido no site é um documento que dá segurança ao processo tanto para o cliente quanto para a Pneus TOP BRASIL, pois é o que relata a ocorrência e possibilita ao técnico a análise concreta do produto reclamado, por isso a importância em preenchê-lo de forma correta.

Sempre ao final do processo de preenchimento do formulário, o cliente receberá automaticamente do próprio site um número de protocolo. É através dele que o cliente poderá consultar junto a Central de Atendimento da Pneus TOP BRASIL o andamento da análise de garantia.

PROCEDIMENTO

O cliente deverá acessar o site da Pneus TOP BRASIL e direcionar-se para a área de Política de Garantia, no qual estará disponível o presente manual e o formulário, sendo este totalmente online. Após o devido preenchimento o mesmo deve ser finalizado e enviado. Nossa Central de Atendimento verificará se todas as informações solicitadas estão de acordo. Caso seja identificado a falta de algum item o cliente será acionado através de seu e-mail. Caso contrário, o processo será encaminhado para o Departamento Técnico para a respectiva análise. **Vale ressaltar que o processo se inicia apenas quando se der o recebimento completo das informações citadas.**

Após o envio dos dados ao técnico da região, o mesmo possui um prazo de 30 dias para apresentação do laudo. Se nesse período o departamento técnico identificar que não será possível a análise através de fotos, solicita-se então a coleta dos pneus, para análise na filial mais próxima ou o agendamento de uma visita técnica até a residência do cliente para realização da análise in loco, podendo, assim, aumentar o tempo estabelecido de 30 dias para entrega do laudo final.

LAUDO TÉCNICO

O Laudo Técnico é disponibilizado pela Pneus TOP BRASIL e o cliente será informado por e-mail ou telefone quando o mesmo estiver disponível.

BONIFICAÇÃO

O pagamento da bonificação acontece através da substituição do mesmo item adquirido e será feito pelo departamento de garantia, que entrará em contato repassando todas as informações pertinentes para o pedido de bonificação. A Pneus TOP BRASIL, como citado acima, no item 5: não será aceito desconto/estorno ou ressarcimento de valores em dinheiro ao cliente como forma de pagamento de bonificação. Lembrando que as bonificações que exigirem coleta só poderá ser efetuada mediante a mesma juntamente com a nota fiscal de remessa para análise de garantia. Se não for necessário a coleta, será exigido a raspagem/corte do DOT (semana e ano de fabricação).

NOTAL FISCAL PARA REMESSA DE GARANTIA

A nota fiscal de remessa em garantia é o documento que registra a entrada do produto para a análise de garantia e promove amparo fiscal. Cliente que for contribuinte do ICMS deverá emitir nota fiscal em seu formulário próprio. Para clientes não contribuintes (PESSOA FÍSICA), a nota de remessa será emitida pela própria Pneus TOP BRASIL.

IMPORTANTE: A mercadoria encaminhada através de transportadora contratada pelo cliente não será recebida em nossas filiais se não acompanhada da nota fiscal devidamente emitida.

RASPAGEM DO DOT DO PNEU

O cliente deverá encaminhar apenas duas fotos em que mostre o antes e depois do DOT do pneu raspado/cortado, de forma que não seja possível visualizar os quatro últimos números. Após, o mesmo necessita enviar as duas fotos no mesmo e-mail em que já está sendo tratado o processo de garantia. Assim que as fotos forem recebidas conforme a solicitação padrão, liberaremos a bonificação e o cliente será informado.

IMPORTANTE: Em casos em que é solicitado a raspagem do DOT, não é necessário a coleta do pneu avariado.

VERIFICAÇÃO FINANCEIRA

A situação financeira do cliente será verificada antes do faturamento de sua bonificação. O compromisso do cliente nos pagamentos acordados nas compras já consolidadas permanece inalterável, mesmo que o produto se encontre em análise de garantia. O não cumprimento dos pagamentos (suspensão da compra junto à operadora do cartão) acarretará na suspensão do processo de análise, especialmente da compra relacionada ao produto em reclamação. O processo de garantia será retomado com os devidos acertos e esclarecimentos.

ANÁLISE TÉCNICA | RESULTADO DE LAUDO

O técnico designado da PneusTOP BRASIL terá o prazo de 30 dias para disponibilizar o resultado técnico do produto reclamado, salvo os casos que precisarem de coleta ou análise in loco, onde o prazo pode ser estendido pelo tempo de transporte do produto até a filial ou da data de agendamento da visita técnica. Existirão três possíveis resultados de laudos: **procedente parcial, procedente total ou improcedente**.

- Para garantias com resultado procedente parcial, concede-se um bônus proporcional à depreciação do produto adquirido, quando constatado defeito de fabricação pelo técnico responsável da Pneus TOP BRASIL. O cliente somente paga pelo que utilizou e depreciou do produto, denominado “remanescente da borracha”;
- Para garantias com resultado procedente total, concede-se ao cliente o direito à bonificação de novo produto semelhante ao comprado. Caso não haja estoque deste produto, será ofertado outro com as mesmas características e valor.
- Para garantias improcedentes não há bonificações. O cliente não terá direito à reposição do produto quando o defeito não for de fabricação. Contudo, se o produto reclamado tiver sido coletado para análise técnica o mesmo é devolvido ao cliente sem custo de frete juntamente com o laudo informando a recusa.

REPOSIÇÃO DO PRODUTO EM GARANTIA - PNEUS:

A garantia refere-se à concessão de reposição do produto, marca, medida e modelo igual ao reclamado. Caso não haja o mesmo pneu em estoque, a Pneus TOP BRASIL oferecerá outra marca semelhante para a reposição E, se o cliente optar por outro modelo de pneu e este for de maior valor, ele terá que arcar com o pagamento da diferença à Pneus TOP BRASIL.

PROCEDIMENTO FISCAL DE GARANTIA:

É compromisso do cliente Pessoa Jurídica executar os procedimentos fiscais necessários para o andamento e conclusão do processo de garantia, sempre com auxílio de sua própria contabilidade. No procedimento fiscal, é importante que o cliente identifique e confirme, junto a sua contabilidade, a opção/forma de tributação federal da sua empresa, pois as operações terão destaques distintos dos impostos para cliente optante do Simples ou Normal. Clientes Pessoa Física que não possuem suporte de contabilidade terão suas Notas Fiscais de Remessa em garantia emitidas pela própria Pneus TOP BRASIL.

CASOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA

Atribuível ao uso de armazenamento inadequado ou inapropriado dos bens ou de bens a eles relacionados, incluindo, sem limitação, utilização de câmara de ar em pneu sem câmara; utilização de protetores de pneus convencionais em pneus radiais; aplicação incorreta da medida do pneu ou da roda em relação ao veículo; aplicação indevida do pneu quanto a sua banda de rodagem em relação a sua posição no veículo, tipo de serviço ou ainda aplicação incorreta da medida da câmara de ar ou do protetor em relação à medida do pneu. Em bens que tenham sido reparados ou recauchutados, bem como tenham excedido 1,6 mm de profundidade remanescente da banda de rodagem original do pneu no seu ponto mais raso. Nestes casos, a garantia deverá ser fornecida pelo responsável do processo industrial (recauchutador).

- Danos causados por colisão, cortes ou rachaduras (bolhas, no flanco, rodagem, talões), vandalismo, falhas mecânicas de veículos que prejudiquem o desempenho do pneu, perda de alinhamento/balanceamento ou a sua falta;
- Problemas ocasionados por amortecedores;
Pressão fora das especificações;
- Pneus reformados ou reparados fora das qualificações deste termo de garantia;
Danos em pneus de veículos utilizados em competições automobilística;
- Avarias ao pneu pelo mau uso de ferramentas na montagem ou desmontagem do pneu;
Avarias decorrentes de reparação nos pneus;
- Avarias causadas por produtos químicos;
- Danos causados por superaquecimento do pneu, com pressão indevida, sistema de freio defeituoso, folgas nos componentes da suspensão, entre outro;
- Pneus que estiverem raspados, recauchutados ou riscados (exceção aqueles com marcação regrovable (ressucável), e esses trabalhos não tenham causado a falha);
- Pneus de automóveis, utilitários, e camionetas que apresentarem resíduo de banda inferior a 1,6 mm em qualquer uma das posições dos indicadores de desgastes (TWI).
- Pneus acima de 5 anos de fabricação, nº de série ilegível, raspados, adulterados ou cortados;
- Câmara de ar e protetores com dobras ou avaria de montagem, armazenagem imprópria ou contaminada por produtos químicos, ou falhas comprovadas por mau uso, manutenção ou de caráter accidental;
- Rodas de aço – mau uso, amassadas por impacto ou outros motivos, trincadas por sobrecarga;
- Furos da roda danificados por porcas mal parafusadas;
Falha ao comprovar a compra.
- Pneus reparados antes de o consumidor apresentar a solicitação do seguro.
- Danos leves, possíveis de serem reparados com segurança, a ser confirmado pelo técnico da Pneus TOP BRASIL.

CONTATOS

A Pneus TOP BRASIL disponibiliza ao público uma Central de Relacionamento ao Consumidor através do telefone 93 9190-8923 e 55 93 9190-8923 com ligação gratuita de telefones fixos para todos os Estados ou canal eletrônico através do e-mail garantiapneustopbrasil@gmail.com O atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 08 às 18h.

