

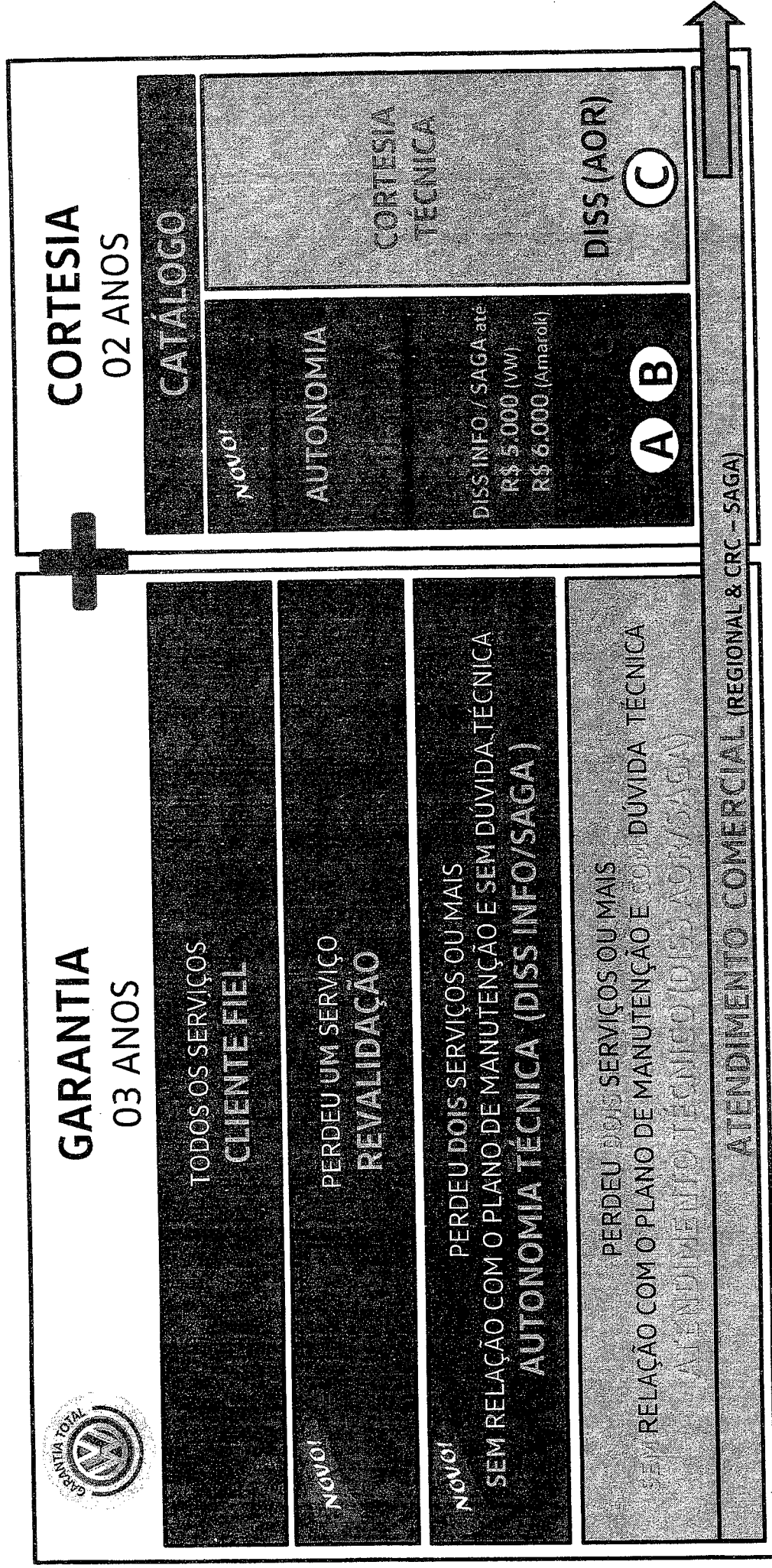
Valorização da Ordem de Serviço Consultor: VANDERLAN Depto: ASSISTENCIA TECNICA  
Nro. O.S.: 134213 Data Emissão: 17/08/2023 1 Ext: 1 Int: 0 Gar: 0 Rev: 0 Placa: IZS6E47 Ano Fab.: 2019  
Modelo: BZ22U3 - VIRTUS MSI 1.6 AUTOMATICO Nro. Série: 9BWDL5BZ7LP073644 KM: 159295 Prisma:  
Depto. Débito de O.S. Interna: Data da Venda: 27/11/2019 Cor::BRANCO  
Cliente: 8030 MUNICIPIO DE VILA FLORES Endereço: FABIANO FERRETTO, 200 Bairro: CENTRO  
Cidade: VILA FLORES UF: RS CEP: 95334000 Fone/Celular: 54 34471313 0 0

| Código do Item     | T | Descrição                                      | Nro. | Data | Sol. | Mec. | Qtde. | Vlr. Unitário | % Desc. | Vlr. Desc. | Vlr. IPI | Total do Item |
|--------------------|---|------------------------------------------------|------|------|------|------|-------|---------------|---------|------------|----------|---------------|
| 04E115561AC        | E | FILTRO OLE <i>m</i>                            |      |      |      |      | 1,00  | 95,00         | 0,00    | 0,00       | 0,00     | 95,00         |
| 04E129620B         | E | FILTRO AR MOTOR <i>m</i>                       |      |      |      |      | 1,00  | 50,00         | 0,00    | 0,00       | 0,00     | 50,00         |
| 1SB201511          | E | FILTR COMB <i>m</i>                            |      |      |      |      | 1,00  | 30,68         | 0,00    | 0,00       | 0,00     | 30,68         |
| 2Q0819644          | E | FILTRO AR COND <i>m</i>                        |      |      |      |      | 1,00  | 61,99         | 0,00    | 0,00       | 0,00     | 61,99         |
| GS5553R2BRA        | E | OLEO MOTOR 5W40 508 88 <i>C</i>                |      |      |      |      | 4,50  | 68,58         | 0,00    | 0,00       | 0,00     | 308,61        |
| N0138158           | E | ANEL <i>m</i>                                  |      |      |      |      | 1,00  | 14,24         | 0,00    | 0,00       | 0,00     | 14,24         |
| Total de Peças:    |   |                                                |      |      |      |      |       |               |         | 0,00       |          | 560,52        |
| 102 01030014       | E | REVISÃO                                        |      |      | 2    |      | 0,90  | 189,00        | 0,00    | 0,00       |          | 170,10        |
| 102 202020         | E | APLICACAO DE OXI-SANATIZACAO / HIGI <i>imo</i> |      |      | 2    |      | 0,20  | 200,00        | 0,00    | 0,00       |          | 40,00         |
| 102 44950300       | E | GEOMETRIA                                      |      |      | 2    |      | 0,42  | 189,00        | 0,00    | 0,00       |          | 79,38         |
| Total de Serviços: |   |                                                |      |      |      |      |       |               |         | 0,00       |          | 289,48        |
| Franquia:          |   |                                                |      |      |      |      |       |               |         |            |          | 0,00          |
| ISS Retido: (-)    |   |                                                |      |      |      |      |       |               |         |            |          | 0,00          |
| ICMS Retido:       |   |                                                |      |      |      |      |       |               |         |            |          | 0,00          |
| PCC: (-)           |   |                                                |      |      |      |      |       |               |         |            |          | 0,00          |
| Adicional:         |   |                                                |      |      |      |      |       |               |         |            |          | 0,00          |
| Total Geral:       |   |                                                |      |      |      |      |       |               |         | 0,00       |          | 850,00        |

VERANOPOLIS, 30 de Agosto de 2023

Assinatura do Cliente

# Mapa estratégico de atendimento ao cliente



NÍVEL DE AUTONOMIA: ☐ CONCESSIONÁRIA ☐ VW

### 3.7.2 Catálogo de Cortesia (2-10)

A cortesia através do catálogo de cortesia poderá ser concedida ao cliente no caso de uma reclamação de falha técnica e para veículo que esteja fora do período de garantia contratual.



**ATENÇÃO:** A cortesia deve ser oferecida para o cliente como sendo uma oferta do concessionário e não da Volkswagen, gerando desta forma uma proximidade do cliente com o concessionário e a marca.

O catálogo de cortesia está pré-aprovado pela Volkswagen no sistema de garantia SAGA/2 para determinados reparos (peças e/ou mão de obra) e a oferta imediata para cada item pode ser parcial ou total para mão de obra e total para peças, dependendo do item, modelo do veículo, tempo de uso e quilometragem.

O processo de catálogo de cortesia deve iniciar com o diagnóstico do item reclamado pelo cliente. Constatada a falha pelo concessionário, deve-se consultar o sistema SAGA/2, inserindo as informações abaixo na aba "Consulta de Informação de Cortesia":

- Número do chassi;
- Quilometragem do veículo;
- Número AT;
- Tipo de dano;
- Local do dano quando houver.

Caso haja uma aprovação de catálogo de cortesia, os percentuais de mão de obra e peças serão mostrados na aba "informação da cortesia", estes percentuais devem ser informados ao cliente. Havendo a anuência do cliente para a cortesia, o concessionário faz a aprovação no sistema SAGA/2, e o reparo deve ser executado imediatamente, exceto casos em que não haja peças no estoque do concessionário.

Para o concessionário conceder a cortesia ao cliente, os seguintes critérios deverão ser atendidos:

- Que a reclamação tenha partido do cliente;
- Componente com falha de produto comprovada;
- Cumprimento das recomendações contidas no Manual de instruções, relativas à utilização e à conservação do veículo;
- Reparos feitos na rede de concessionários Volkswagen.

O catálogo de cortesia **não é aplicável** para veículos seminovos enquanto do estoque de usados do concessionário Volkswagen ou de qualquer empresa do ramo de comercialização de veículos usados.



**ATENÇÃO:** Somente o gerente de serviços ou de Pós-Vendas do concessionário possui o perfil para aprovação dos itens do catálogo de cortesias no SAGA/2.

### 3.7.3 Cortesia (2-10 / 2-50)

A solicitação de autorização de cortesia deve ser feita antes da execução do reparo, sendo que esta documentação poderá ser analisada posteriormente pela Volkswagen do Brasil. Caso constatada irregularidade a SG será considerada com irregularidade nível 1 e aplicada a penalidade de 50 UTs por SG conforme procedimento já descrito neste manual. Existem duas modalidades de cortesia nesta etapa, são elas:

### 3.7.3.1 Cortesia Autorização Própria do DN (2-10)

Este tipo de cortesia agiliza o tempo de atendimento, pois a aprovação é efetuada diretamente pelo concessionário.

Para que se tenha esta modalidade de cortesia habilitada, o concessionário depende do seu nível de autonomia, que é divulgado e atualizado trimestralmente com base em sua performance em serviços técnicos.

De acordo com a nota obtida no "Relatório Nível de Autonomia 2.0" o concessionário será classificado entre A+, A, B ou C. É esta nota que definirá a autonomia do concessionário para atendimento em cortesia e locação.

Trimestralmente será fornecido ao concessionário, de acordo com sua classificação, um valor para estes atendimentos sem necessidade de solicitar ou aguardar a aprovação do representante Volkswagen, sendo o processo executado diretamente no SAGA/2 pelo concessionário.

Para executar uma cortesia com autorização própria é preciso que a reclamação esteja relacionada a uma falha de produto, além de respeitar os valores mínimo e máximo estabelecidos por reparo (considerado o valor em "calculado" na aba "Valores SG"). São eles:

- Valor mínimo: R\$ 200,00
- Valor máximo para veículos de passeio: R\$ 5.000,00.
- Valor máximo para Amarok: R\$ 6.000,00.
- Valor máximo para veículos de passeio e Amarok: R\$ 10.000,00 para concessionários com nível de autonomia A+.

Além disso, também é preciso respeitar as porcentagens de aprovação. São elas:

Veículos no 4º ano:

- MO: 50%
- Material: 100%
- MO externa: 100%
- Material externo: 100%

Veículos no 5º ano:

- MO: 0%
- Material: 100%
- MO externa: 100%
- Material externo: 100%

**ATENÇÃO:** O procedimento de solicitação e cobrança está em detalhes no Manual do Usuário SAGA2.



Não é permitido o procedimento de autorização própria DN, através de autonomia técnica, para componentes fornecidos na modalidade livre de débito.

Também não é permitido para atendimentos de Amarok com limitação de km aos 100.000 km que estejam acima desta km e ainda no período de cobertura da garantia contratual (dentro dos 3 anos). É necessário solicitar autorização via saga pois não é possível utilizar o budget para o tipo de garantia 1-LR.

### 3.7.3.2 Elaborar Solicitação de Autorização de Cortesia Individual no SAGA/2 (2-10 ou 2-50)

Neste tipo de solicitação a autorização será submetida à aprovação de um representante Volkswagen para:

**De:** Bernardo Boff - Verauto Automóveis <bernardo@verautoautomoveis.com.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 7 de dezembro de 2022 10:39  
**Para:** saude@pmvilaflores.com.br  
**Cc:** licitacao2@pmvilaflores.com.br  
**Assunto:** ENC: Cortesia em Veículos Após os 3 Anos de Garantia  
**Anexos:** Mapa Estratégico Garantia.pdf; Manual Garantia pag 81 e 82.pdf

Att.

Bernardo Boff  
Gerente de Pós Vendas  
Verauto Automóveis Ltda  
Fone 54 3441 8800  
54 99121 6466

Site: [www.verautoautomoveis.com.br](http://www.verautoautomoveis.com.br)

**Verauto | Auto Tradição** | Concessionárias em  
Veranópolis | Bento Gonçalves | Vacaria  
Loja em  
Guaporé

*A mais de 2 décadas realizando sonhos!*



Só imprima este E-Mail se necessário, PENSE NA NATUREZA!

Esta mensagem, incluindo seus anexos, podem conter informações confidenciais ou restritas ao destinatário da mensagem. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, queira por favor encaminhar para [ti@verautoautomoveis.com.br](mailto:ti@verautoautomoveis.com.br) e apagar de seus arquivos. Qualquer uso não autorizado, replicação ou disseminação desta mensagem ou parte dela é expressamente proibido. O conteúdo desta mensagem pode não refletir a posição oficial da empresa.

**De:** Bernardo Boff - Verauto Automóveis [mailto:bernardo@verautoautomoveis.com.br]  
**Enviada em:** quarta-feira, 30 de novembro de 2022 13:49

**Para:** 'licitacao2@pmvilaflores.com.br'

**Cc:** 'Giovani'; 'Leticias - Consultora'; garantia@verautoautomoveis.com.br; 'Leticia'; julio@verautoautomoveis.com.br

**Assunto:** Cortesia em Veículos Após os 3 Anos de Garantia

Boa Tarde Fagner!

Atendendo a solicitação, segue descritivo das vantagens em continuar realizando as manutenções preventivas nas agências VW.

Em anexo, segue o mapa estratégico da Garantia, em que relata a possibilidade de haver Cortesias nos 2 anos subsequentes ao término da garantia.

Ainda em anexo, conforme as páginas 81 e 82 do manual de Garantia da VW, Existem dois tipos de Garantia que podem ser concedidas após o período de 3 anos, ou seja, no 4º e 5º ano após a data de emplacamento do veículo.

- Catálogo de Cortesias – Dependendo da peça que apresentou defeito, há uma catálogo eletrônico que é consultado para ver se já há uma pré aprovação para a troca daquela peça. Assim nem precisa solicitar a VW.

- Cortesia do DN (Concessionária) – A Concessionária identifica a peça danificada e elabora um pedido de cortesia para a VW. Sua principal justificativa é o plano de manutenção estar em dia.

Estas cortesias tem a participação de 50% no valor da MO entre o 3º e 4º ano, ou seja, a VW paga 100% peças e 50% da MO, ficando 50% a cargo do cliente. Entre o 4º e 5º ano há somente a participação de 100% das peças, ficando 100% da MO para o cliente.

Qualquer dúvida, ou documentação adicional, fico a disposição.

Abaixo segue meus contatos.

Att.

**Bernardo Boff**

Gerente de Pós Vendas

Verauto Automóveis Ltda

Fone 54 3441 8800

54 99121 6466

Whats 54 99988 8303

Site: [www.verautoautomoveis.com.br](http://www.verautoautomoveis.com.br)

## Verauto | Auto Tradição

*A mais de 2 décadas realizando sonhos!*

Concessionárias em

Varanópolis | Bento Gonçalves | Vararia

Loja em

Guaporé



Só imprima este E-Mail se necessário, PENSE NA NATUREZA!

Esta mensagem, incluindo seus anexos, podem conter informações confidenciais ou restritas ao destinatário da mensagem. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, queira por favor encaminhar para [ti@verautoautomoveis.com.br](mailto:ti@verautoautomoveis.com.br) e apagar de seus arquivos. Qualquer uso não autorizado, replicação ou disseminação desta mensagem ou parte dela é expressamente proibido. O conteúdo desta mensagem pode não refletir a posição oficial da empresa.