
Garantias e procedimentos SCOTT 2011

1. Período de garantia para os vários modelos
2. Plano de revisões para amortecedores Scott / DT Swiss
3. Protocolo de Entrega
4. Documentação necessária para um pedido de garantia
5. Manutenção a amortecedores SCOTT e pedidos de Assistência

1. Todos os modelos SCOTT (Excepto os modelos Gambler e Voltage FR) têm três anos de garantia extensível até cinco anos desde que sejam efectuadas e registadas no Manual A do proprietário as revisões anuais num Centro de Assistência SCOTT. Os modelos Gambler e Voltage FR têm dois anos de garantia sem possibilidade de extensão de garantia. O registo das revisões anuais deve ser efectuado no manual A do proprietário via através da utilização do carimbo do centro de assistência SCOTT.
2. Tal como acontece com todos os amortecedores e suspensões, é necessário efectuar manutenção periódica para que se mantenham a funcionar correctamente. Esta situação decorre de utilizarem peças de desgaste consumíveis que não se encontram a coberto da garantia tais como retentores, o-rings de borracha, casquilhos de fricção e ainda pelo facto do próprio fluido hidráulico perder características com o passar do tempo. Assim, os amortecedores Scott Equalizer 2 (Genius), Equalizer 3 (Genius LT), Nude e DT M210 (Spark) devem ser enviados para o Departamento Técnico da SCOTT em Portugal a fim de efectuarem uma revisão geral a cada 200 horas ou um ano de utilização. Falhas em amortecedores que não respeitem as normas de manutenção atrás descritas não serão consideradas garantia. Amortecedores de Fabricantes que não a SCOTT ou DT Swiss devem seguir as normas de manutenção das respectivas marcas existentes na documentação entregue com as bicicletas.
3. No Manual A do proprietário que acompanha a bicicleta existe uma secção denominada protocolo de entrega que visa garantir que no acto da venda, os produtos são entregues em plenas condições e toda a informação relevante é passada ao cliente final. Deve ser explicado ao cliente o correcto funcionamento de todos os componentes da bicicleta e respectivo plano de revisões. No final o cliente deverá preencher a parte que lhe compete, confirmando que a bicicleta foi entregue em condições e assinar abaixo.

Garantias e procedimentos SCOTT 2011

4. Para activar a garantia SCOTT, o Agente deve abrir um PAT (Pedido de Assistência Técnica) na área de suporte do B2B do Stand Jasma, seleccionando na área “Pedido de garantia”. Após inseridos os dados obrigatórios e aberto PAT, o Agente deve adicionar os seguintes ficheiros:
 - Digitalização do Documento comprovativo da compra do equipamento.
 - Digitalização da área do Protocolo de entrega no Manual A
 - Foto do equipamento completa (bicicleta)
 - Foto da área do bloco pedaleiro em que seja perceptível o número de série
 - Duas fotos do problema tiradas de diferentes ângulos
 - Digitalização das áreas de registo de revisões anuais (**caso tenham passado mais de três anos desde a data da compra impressa no documento comprovativo de compra**)Caso seja necessário o envio do equipamento, devem ser seguidas as normas de embalagem e enviados com documentação legal (guia de transporte) no exterior da caixa bem como uma etiqueta contendo o nº de pedido de assistência.

5. A manutenção periódica dos amortecedores SCOTT e DT Swiss originais das bicicletas SCOTT bem como qualquer reparação aos mesmos deve ser efectuada no Departamento Técnico SCOTT em Portugal, no Stand Jasma.
Para enviar equipamentos para reparação ou revisão, devem abrir um PAT (Pedido de Assistência Técnica) na área de suporte do B2B do Stand Jasma, seleccionando na área “Reparação/Revisão” fornecendo os dados necessários. Os equipamentos devem ser cuidadosamente embalados e enviados com documentação legal (guia de transporte) no exterior da caixa bem como uma etiqueta contendo o nº de pedido de assistência.