

Cliente: ROBERTO TELLES DIAS

MS 260 – NS 370269844

Celso Pagnoncelli fala em nome do cliente, ele alega que Roberto gastou uma quantia considerável para fazer o motor desta motosserra, e pouco tempo depois a mesma apresentou problema. Trouxeram novamente para a Assistência e foi avaliado que o cliente trabalhou sem a mistura correta de óleo no combustível e que o motor teria que ser feito novamente e não valia apena o conserto. A motosserra foi devolvida desmontada e o cliente optou por comprar uma nova.

A motosserra foi levada em outra oficina, onde o mecânico alegou que, o que ocasionou o problema não foi a mistura incorreta de combustível e sim um rolamento que foi mal colocado quando feito o motor, ele teria estourado e danificado o pistão.

Celso exige que o motor seja refeito em garantia, alegando que o motor foi feito há pouco tempo, que a máquina quase não foi usada depois disso e apresentou problema.

Segue abaixo relação de datas em que a motosserra esteve na Assistência Técnica.

OS: 65057 aberta dia 23/05/2023 e encerrado dia 16/06/2023

Faturados pela NFs 154735/Peças (R\$1.052,00) e 900350/Serviço (R\$300,00)

Abertura	Itens	Fechamento	Orçamento
Ordem Nr....: 65057	Nº Barra: 0	Tipo: Conserto	
Cliente.....: 90402 ROBERTO TELLES DIAS		Prod.Usado: 0	
Solicitante...: O MESMO		Emissão: 23/05/2023	
Atendente...: 28 HENRIQUE MIOTTO		Local Conserto: Oficina	
Atendim.Será: Interno	Retrabalho: 0	Aprovação.: Sem Orçamento	
Produto.....: 11 MOTOSSERRAS		Supervisor: Não	
Modelo.....: MS260		Série:	
Descritivo...: não pega avisar Mario - 996102754			

  

Seq.	Produto	Descrição	Quant.	Entregue	Baixa	Unitário	Total	Tipo	Almox
1	00012025	VELA DE IGNICAO NGK BPMR.7A	1,00	1,00	23/05/2023	25,00	25,00	INC	01.02
2	00019627	JOGO DE JUNTA VEDAÇÃO MS-260	1,00	1,00	02/06/2023	57,00	57,00	INC	01.02
3	00019573	CILINDRO COM PISTAO 44,7MM	1,00	1,00	02/06/2023	765,00	765,00	INC	01.02
4	00015659	CABECOTE DE ASPIRACAO DE PLASTICO	1,00	1,00	02/06/2023	18,00	18,00	INC	01.02
5	00660050	MÃO OBRA MEC GILMAR	1,00	1,00	02/06/2023	300,00	300,00	INC	01.02
6	00010625	ROLAMENTO DE ESFERAS 15X35X13	1,00	1,00	12/06/2023	85,00	85,00	INC	01.02
7	00019627	JOGO DE JUNTA VEDAÇÃO MS-260	1,00	1,00	07/06/2023	60,00	60,00	INC	01.02
8	00640038	OLEO 2 TEMPOS 50:1 8017H	1,00	1,00	16/06/2023	40,00	40,00	INC	01.02
							Total:	1.350,00	

Solução.....: consertada.  
retirada por Mario (Genro) em 16/06/2023.

Mecânico 01.: 3 GILMAR C.LEITE  
Mecânico 02.: 3 GILMAR C.LEITE  
Situação.....: Finalizada Finalizada: 16/06/2023  
Entregue.....: Sim Dt. Entregue: 16/06/2023

OS: 100245 aberta dia 07/05/25 e encerrada em 08/05/2025 – Entregue sem custo

Ordem Serviço 0000.0000.100.245

Modelo Ordem de Serviço

Entregue S/ Custo Estab. 0009

Emissão 07/05/2025 10:31:41 Tipo Serviço Conserto Prioridade Entrega

Cliente ROBERTO TELLES DIAS Responsável JOSE OSMAR FACCINI

MOTOSERRAS MS 260 - Código: 00060132

Solicitado NÃO PEGA Solução CLIENTE TRABALHOU SEM MISTURAR OLEO NA GASOLINA E FUNDIU O MOTOR

Vendedor ASSISTENCIA Solicitante Indicação

Produto

Imagem	Seq.	Vendedor	Produto	Unid.	Quantidade	Qtde. Saldo	Preço Unitário	Desc./Acr.	Pr. Unit. Líquido	Total Item	Entrega	Situação
										0.000		UN

**CONCLUSÃO:** Após análise, constata-se que o dano foi gerado de fora para dentro do virabrequim, a parte danificada fica de frente para o carburador, o mesmo está com todas as peças. O rolamento realmente estava quebrado, porém não se encaixa no prazo de garantia.

A avaliação do técnico realmente foi equivocada pois o dano não foi causado pela mistura incorreta de óleo no combustível, não havia evidência do pistão estar riscado. Mas a exigência de garantia não se aplica devido ao conserto ter ocorrido fora do prazo de garantia de três meses.

OBS: Segue fotos da peça danificada, bem como de sobras do rolamento quebrado encontradas dentro do virabrequim e do carburador que não está danificado.

Francieli Zanon - Assistência Técnica

Lojas Justi - Nova Prata/RS

(54)3242.9328 | (54)3242.9335



