

ABB ROBÓTICA

Solicitação de garantia Produtos de Robótica

Saiba como proceder com o envio de solicitações de garantia.

Passo 1: Identificação do tipo de garantia.

Garantia de Produto – Destinado a troca de peça de um produto ABB (Controlador, Manipulador, Trackmotion, Posicionadores, Atomizadores de tinta, Servo guns, etc) que apresente defeito. A garantia de produto é determinada pela fábrica e é válida pelo período indicado pela etiqueta de identificação do número de série.

Garantia de Projeto – Garantia válida para componentes da célula robotizada. Válida por 1 ano a partir do aceite do projeto.

Garantia de Spare Parts – Destinado a garantia de peças/partes sobressalentes compradas direto com ABB Brasil. A garantia de peças é válida até 1 ano após emissão da Nota Fiscal.

Passo 2: Arquivos necessários

Garantia de Produto

- Foto da etiqueta de identificação do número de série do robô

Controlador (Painel Elétrico) – A etiqueta encontra-se na lateral esquerda do equipamento.



Manipulador (braço robótico) - A etiqueta de identificação encontra-se na parte de trás do braço ou na base do robô.



- Foto da etiqueta de identificação da peça defeituosa

Garantia de Projeto

- Foto da etiqueta de identificação da peça defeituosa
- N° de série do robô

Garantia de Spare Parts

- Foto da etiqueta de identificação da peça defeituosa
- Nota fiscal de compra da peça

Exemplo:

NF-e N° 19953 SÉRIE 1	ABB AUTOMACAO LTDA. ABB Rod. Senador José Ermirio de Moraes, SN Km 11 - Iporanga Sorocaba - SP - CEP: 18087125		DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA N° 19953 FOLHA 1 / 1		CHAVE DE ACESSO 3522 0633 4499 6500 0115 5500 1000 0199 5317 6058 2461 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora																																				
	IDENTIFICAÇÃO DA OPERAÇÃO Simples Remessa INSCRIÇÃO ESTADUAL 798267647114 INSC. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUTARIO 135220722606594 02/06/2022 15:11:41 PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO			CNPJ 33.449.965/0001-15																																					
NOME/RAZÃO SOCIAL ABB Automação Ltda. - Industrial Automation ENDEREÇO Rod. Senador José Ermirio de Moraes S/N MUNICÍPIO Sorocaba		CNPJ/CPF 33.449.965/0001-15 DATA DA EMISSÃO 02/06/2022 BAIRRO / DISTRITO Aparecidinha CEP 18087-125 DATA DA SAÍDA/ENTRADA 02/06/2022		UF SP INSCRIÇÃO ESTADUAL 798267647114 NOME/RAZÃO SOCIAL ABB Automação Ltda. ENDEREÇO Rod. Senador José Ermirio de Moraes Sn MUNICÍPIO Sorocaba																																					
NOME/RAZÃO SOCIAL ABB Automação Ltda. ENDEREÇO Rod. Senador José Ermirio de Moraes Sn MUNICÍPIO Sorocaba		CNPJ/CPF 33.449.965/0001-15 INSCRIÇÃO ESTADUAL 798267647114 DATA DA EMISSÃO 02/06/2022 BAIRRO / DISTRITO Iporanga CEP 18087-125 UF SP		NOME/RAZÃO SOCIAL ABB AUTOMAÇÃO LIDA FARO - Service - Sorocaba ENDEREÇO Rod. Senador José Ermirio de Mor SN MUNICÍPIO Sorocaba																																					
TÍTULO																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Qtde.</th> <th>Descrição/Parcial</th> <th>Valor</th> <th>Qtde.</th> <th>Descrição/Parcial</th> <th>Valor</th> <th>Qtde.</th> <th>Descrição/Parcial</th> <th>Valor</th> <th>Qtde.</th> <th>Descrição/Parcial</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,00</td> <td>BASE DE CÁLCULO DO ICMS</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>BASE DE CÁLCULO DO ICMS ST</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>VALOR APROVEITADO DOS TRIBUTOS</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>VALOR TOTAL DOS PRODUTOS</td> <td>10.398,00</td> </tr> <tr> <td>0,00</td> <td>VALOR DO FRETE</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>VALOR DO SEGURO</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>VALOR TOTAL DA NOTA</td> <td>10.398,00</td> </tr> </tbody> </table>						Qtde.	Descrição/Parcial	Valor	Qtde.	Descrição/Parcial	Valor	Qtde.	Descrição/Parcial	Valor	Qtde.	Descrição/Parcial	Valor	0,00	BASE DE CÁLCULO DO ICMS	0,00	0,00	BASE DE CÁLCULO DO ICMS ST	0,00	0,00	VALOR APROVEITADO DOS TRIBUTOS	0,00	0,00	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS	10.398,00	0,00	VALOR DO FRETE	0,00	0,00	VALOR DO SEGURO	0,00	0,00	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	0,00	0,00	VALOR TOTAL DA NOTA	10.398,00
Qtde.	Descrição/Parcial	Valor	Qtde.	Descrição/Parcial	Valor	Qtde.	Descrição/Parcial	Valor	Qtde.	Descrição/Parcial	Valor																														
0,00	BASE DE CÁLCULO DO ICMS	0,00	0,00	BASE DE CÁLCULO DO ICMS ST	0,00	0,00	VALOR APROVEITADO DOS TRIBUTOS	0,00	0,00	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS	10.398,00																														
0,00	VALOR DO FRETE	0,00	0,00	VALOR DO SEGURO	0,00	0,00	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	0,00	0,00	VALOR TOTAL DA NOTA	10.398,00																														
VALOR SOCIAL ABB AUTOMAÇÃO LIDA FARO - Service - Sorocaba ENDEREÇO Rod. Senador José Ermirio de Mor SN MUNICÍPIO Sorocaba																																									
FRETE POR CONTA 3 - Prop/Rem CÓDIGO ANTI PLACA DO VEÍCULO UF SP CNPJ / CPF 33.449.965/0001-15 INSCRIÇÃO ESTADUAL 798267647114																																									
QUANTIDADE 1 EFECTO VOLUME MARCA ORIGEM BRUTO 20,000 ORIGEM LIQUIDO 20,000																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>COD. PROD.</th> <th>DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO</th> <th>QTD</th> <th>VAL. UNITÁRIO</th> <th>VL. TOTAL</th> <th>VL. DESCONTO</th> <th>BC. ICMS</th> <th>VL. ICMS</th> <th>BC. ICMS ST</th> <th>VL. ICMS ST</th> <th>V. IPI</th> <th>ALIQ. IPI</th> <th>ALIQ. IPI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2062000</td> <td>WALA PERMANENTALS Wala Permanentes Aluminio Contendo Ferramentas Manuais Diversas 2016ROBOTICA Pedido: WALA DE FERRAM Data Pedido: 01.06.2022</td> <td>1</td> <td>20.398,0000</td> <td>20.398,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>						COD. PROD.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	QTD	VAL. UNITÁRIO	VL. TOTAL	VL. DESCONTO	BC. ICMS	VL. ICMS	BC. ICMS ST	VL. ICMS ST	V. IPI	ALIQ. IPI	ALIQ. IPI	2062000	WALA PERMANENTALS Wala Permanentes Aluminio Contendo Ferramentas Manuais Diversas 2016ROBOTICA Pedido: WALA DE FERRAM Data Pedido: 01.06.2022	1	20.398,0000	20.398,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00										
COD. PROD.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	QTD	VAL. UNITÁRIO	VL. TOTAL	VL. DESCONTO	BC. ICMS	VL. ICMS	BC. ICMS ST	VL. ICMS ST	V. IPI	ALIQ. IPI	ALIQ. IPI																													
2062000	WALA PERMANENTALS Wala Permanentes Aluminio Contendo Ferramentas Manuais Diversas 2016ROBOTICA Pedido: WALA DE FERRAM Data Pedido: 01.06.2022	1	20.398,0000	20.398,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																													

Passo 3: Acesse o link [aqui](#) para preencher o formulário

Informações do solicitante

- a. Empresa: Preencher conforme razão social
- b. CNPJ: Preencher com o CNPJ
- c. Endereço: Preencher o endereço
- d. Pessoa de contato: O contato que poderá suportar com as dúvidas sobre a solicitação. Necessário nome e -mail. Opcional incluir telefone de contato.

Para garantia de Produto

- Número de série do robô: Conforme etiqueta de identificação do produto
- Horímetro do robô: ANEXO 1
- Aplicação: Informar o tipo de processo que o robô executa. Selecione uma das opções: Solda Arco, Solda Ponto, Paletização, Manipulação, Estamparia, Usinagem, Corte a laser, Corte a Água, Fundição, Outra (especificar).
- Código do produto defeituoso: Código da peça defeituosa para pedido de garantia.

Para garantia de Projeto

- Número do projeto: Identificação do Projeto
- Gerente do Projeto ABB: Opcional – PM/Contato principal ABB no projeto.
- Número de série do robô: Conforme etiqueta de identificação do produto

Para garantia de Spare Parts

- Nota Fiscal: Número da Nota fiscal de compra da peça.
- Código do produto defeituoso: Código da peça defeituosa para pedido de garantia.

Informações da falha

- e. Data da falha
- f. Frequência da Falha
- g. Código apresentado no momento da falha: Código do erro apresentando na unidade de programação/Robotstudio
- h. Detalhamento da Falha: Descrição da falha e testes que já foram realizados.

Passo 4 – Processo de garantia

- Após enviar o formulário, você receberá um e-mail automático com um número de case, que é a identificação da solicitação.

Exemplo:

ABB Suporte Técnico Garantia **Case # 20220609-6141313** Teste 4 - Solicitação de Garantia [ref:_00D20oFs1_5003Y2JFVqx:ref]

Caso necessite buscar alguma informação sobre o atendimento, aperte o botão **“responder a todos”** e não altere o título do e-mail.

- Na sequência, a equipe de garantias da ABB entrará em contato para informar sobre os próximos passos.

Suporte Técnico

Telefone: 0800 012 2500

e-mail: br-suporte_robotica_br@abb.com

Dúvidas para preenchimento da solicitação

e-mail: br-garantia_robotica@abb.com

ANEXO 1

Procedimento para extrair horímetro analógico de Controladores IRC5
(não aplicável para Controladores Compactos e da família Omnicore):

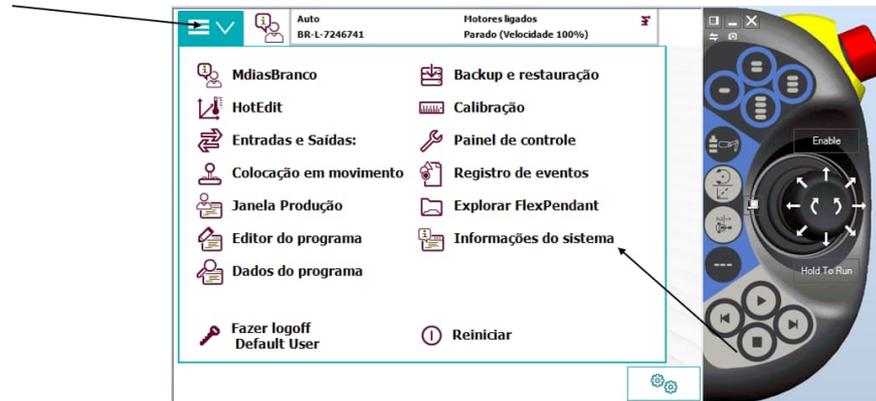
Localizado na parte frontal do painel elétrico:



Procedimento para extrair horímetro digital de Controladores IRC5 e Omnicore:

Clicar no botão no canto superior esquerdo

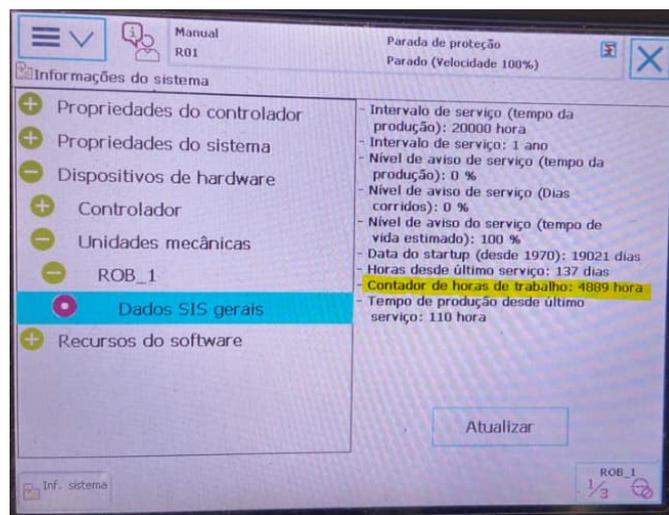
Em seguida no menu Informações do sistema



Em seguida, clicar em:

- Dispositivos de Hardware
- Unidades Mecânicas
- Rob (nome do robô)
- Dados SIS Gerais
- Contador de horas de trabalho

Exemplo:



Observação: As fotos foram extraídas de um Controlador IRC5. O procedimento é o mesmo para a família de Controladores Omnicore.