



**STIHL**

**LANÇAMENTO DE  
GARANTIA  
SISTEMA B2B**



# LANÇAMENTO DE GARANTIA - SISTEMA B2B

**STIHL**

**INICIAR O LANÇAMENTO  
CLICANDO NO MENU SUPERIOR  
NO ICONE SERVIÇO TÉCNICO E  
PÓS VENDAS**

## BEM-VINDO AO NOVO STIHL B2B

Conheça o novo STIHL B2B, nosso novo portal destinado aos nossos Pontos de Venda. Com um design mais moderno e novas funcionalidades, o novo B2B busca facilitar a integração e otimização de processos, oferecendo soluções mais eficientes.



# LANÇAMENTO DE GARANTIA E CONSULTA DE PRAZO DE GARANTIA



<b>STIHL</b>	PRODUTOS E PEDIDOS +	MINHA CONTA +	SERVIÇO TÉCNICO E PÓS-VENDA x	OUTROS +
--------------	----------------------	---------------	-------------------------------	----------

x

PÓS-VENDA	ENTREGA TÉCNICA	GARANTIA	DOCUMENTOS
<div>Informações sobre produtos, garantias e histórico de nº de série</div> <div>SSC</div>	<div>Lista de clientes</div> <div>Consulta e Importação de CET</div> <div>Portal Connect</div>	<div>Consulta de garantias</div> <div>Recalls</div>	<div>Downloads</div> <div>Manuais de Instruções</div> <div>Fichas de Segurança</div> <div>Diretrizes e Normas</div>

CLICANDO NESTE ÍCONE SERÁ DIRECIONADO A PÁGINA DE LANÇAMENTO DE GARANTIA E CONSULTA DE PRAZO DE GARANTIA



# CONSULTA DO PRAZO DE GARANTIA DO PRODUTO



<b>STIHL</b>	PRODUTOS E PEDIDOS	+	MINHA CONTA	+	SERVIÇO TÉCNICO E PÓS-VENDA	+	OUTROS	+
--------------	--------------------	---	-------------	---	-----------------------------	---	--------	---

## INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS, LANÇAMENTO DE GARANTIA E HISTÓRICO DE Nº DE SÉRIE

Aqui pode registar produtos, criar reclamações ao abrigo da garantia, registar máquinas furtadas e inteirar-se do histórico dos produtos. Introduza a referência, a descrição ou o número de série de um produto.

**INFORMAR O NÚMERO DE SÉRIE DO EQUIPAMENTO**

Por favor insira o número de série, modelo ou número do artigo:

 **Pesquisar**

Não sabe o modelo ou número de série? Em seguida, pesquise no [catálogo de assistência técnica](#)



# CONSULTA DO PRAZO DE GARANTIA DO PRODUTO



## INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS, GARANTIAS E HISTÓRICO Nº SÉRIE

Aqui você pode registrar seus produtos, criar pedidos de garantia, registrar máquinas furtadas e acessar o seu histórico de produtos.

Por favor insira o número de série, modelo ou número do artigo:

544129902

X

🔍 Pesquisar

Não sabe o modelo ou número de série? Em seguida, pesquise no [catálogo de assistência técnica](#)

EXEMPLO: NÚMERO DE SÉRIE  
INFORMADO

CLICAR EM “Pesquisar”

### SELECIONADO



**544129902**

X REMOVER

REGISTADO

GARANTIA VÁLIDA

Model	Referência	Data de venda	Fim de Garantia	Tipo de cliente
BG 56	4241 011 1757	23/01/2025	23/01/2027	AGRICULTURAL

PRAZO DE GARANTIA



## TIPOS DE GARANTIAS



- PEÇA ORIGINAL DA MÁQUINA
- MÁQUINA EM ESTOQUE
- PEÇA REPOSIÇÃO
- LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS
- GARANTIA PROMOCIONAL (CAMPANHAS DE REVISÃO/MANUTENÇÃO)



## LANÇAMENTO DE GARANTIA - TIPOS DE GARANTIAS



### PEÇA ORIGINAL DA MÁQUINA


É o tipo de Garantia que deve ser lançado quando o equipamento está dentro do prazo de Garantia.



# PEÇA ORIGINAL DA MÁQUINA

**STIHL**


Por favor, insira o número de série, modelo ou número de artigo.

544129902 X  Pesquisar

Não sabe o modelo ou número de série? Em seguida, pesquise no [catálogo de assistência técnica](#)

**SELECIONADO**

---




**544129902** X REMOVER


REGISTRADO GARANTIA VÁLIDA


Modelo	Código do material	Data de venda	Fim de Garantia	Tipo de cliente
BG 56	4241 011 1757	23/01/2025	23/01/2027	AGRICULTURAL


+ Adicionar ao SET

Selecione a ação a que pretende dar seguimento:

  
RE-REGISTRO

  
PEDIDO DE GARANTIA

  
PEDIDO DE GARANTIA PARA RECALL

  
ROUBO

**1º passo: DIGITAR O NÚMERO DE SÉRIE**

**2º passo: CLICAR EM “Pesquisar”**

**3º passo: CLICANDO NESTE ICONE INICIARÁ LANÇAMENTO DE GARANTIA**

# PEÇA ORIGINAL DA MÁQUINA

**STIHL**

## CRIAR ORDEM DE GARANTIA

N.º do pedido: WRBR-00023103

ÚLTIMA MODIFICAÇÃO 09/10/2025

### Informações gerais

**Data do conserto \***  
09/10/2025

**N.º do processo - Preenchimento automático (opcional)**  
Campo automático - favor não preencher

### Informações sobre o conserto

Sintoma de falha\*

Selecione...

**Desembalagem, montagem**  
Estão montados componentes errados.  
Faltam componentes.  
Existe um defeito ótico.  
A embalagem está suja.  
Placa do tipo, aviso ou pictograma em falta ou errado.  
Falta o manual de instruções.  
Existem danos causados por água na embalagem.

**Descrição**  
BG 56

**N.º de série** 544129902

**Status de registro** Registrado

**Cliente final** -

**Mostrar mais** ▾

**Informações sobre o ciclo de vida** >

Código da falha	Item principal
	<div><div></div><div></div></div>

**4º passo: INFORMAR A DATA DO CONCERTO****NÃO PREENCHER****5º passo: SELECIONAR O TIPO DE FALHA**



# PEÇA ORIGINAL DA MÁQUINA

**STIHL**

**Peças de reposição (opcional)**

Item princ...	Código e descrição do item	Quantidade	Descrição da falha	Código da falha	
	4241 120 0629 Carburador 4241/29	1  	Carburetor co... 	leaking (air/water) 	

+ Adicionar linha    + Adicionar do catálogo de assistência técnica

**6º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA PEÇA A SER SUBSTITUÍDA**  
**AGUARDAR O CARREGAMENTO DO ITEM SOLICITADO**

**7º passo: MARCAR COMO ITÉM PRINCIPAL**

**8º passo: INFORMAR A DESCRIÇÃO DA FALHA**

**9º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA FALHA**

**CASO NECESSÁRIO ACRESCENTAR MAIS ITENS DEVE ADICIONAR MAIS LINHAS**

**CASO NECESSÁRIO BUSCAR NO SSC OS COMPONENTES**

# PEÇA ORIGINAL DA MÁQUINA



## Tempo de reparo (opcional)

Código, descrição e hora

40 - Cobertura, filtro de ar, carburador e silenciador - 30 MÍN.



Tempo total 30 min

**10º passo: SELECIONAR O TEMPO DE REPARO DE ACORDO COM A PEÇA SOLICITADA**

## Nome do mecânico/técnico e informações adicionais da garantia (opcional)

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

**11º passo: INFORMAR O NOME DO TÉCNICO/MECÂNICO E ANÁLISE DO PROBLEMA DO EQUIPAMENTO E/OU PEÇA**

## Anexos (opcional)

São permitidos até cinco anexos; o tamanho máx. por ficheiro é de 50 MB ⓘ

+ ESCOLHER FICHEIRO

ou arraste o ficheiro para aqui ↓

**CASO NECESSÁRIO ANEXAR IMAGENS**

**12º passo: FINALIZAR A SOLICITAÇÃO DE GARANTIA**

Fechar

Enviar pedido



## MÁQUINA EM ESTOQUE



Deve ser lançado quando o equipamento se encontra no estoque do lojista e/ou ainda não foi realizado o registro do CET (Certificado de Entrega Técnica)

# MÁQUINA EM ESTOQUE


**STIHL**

Por favor insira o número de série, modelo ou número do artigo:

X

Não sabe o modelo ou número de série? Em seguida, pesquise no [catálogo de assistência técnica](#)

**SELECIONADO**



545528212


NÃO REGISTRADO


X REMOVER


Modelo	Código do material	Data de venda	Fim de Garantia	Tipo de cliente
BG 86 C-E	4241 011 1765			


+ Adicionar ao SET

Selecione a ação a que pretende dar seguimento:

  
REGISTRO

  
PEDIDO DE  
GARANTIA

  
PEDIDO DE  
GARANTIA  
PARA RECALL

  
ROUBO

**EXEMPLO: NÚMERO DE  
SÉRIE INFORMADO**

**MÁQUINA EM ESTOQUE -  
AINDA NÃO POSSUI  
REGISTRO**

**1º passo: CLICANDO NESTE  
ICONE INICIARÁ  
LANÇAMENTO DE GARANTIA**



# MÁQUINA EM ESTOQUE



**ACIONADO**

**Máquina não vendida**

Se a máquina já tiver sido vendida, clique em "Realizar o Registro" para cadastrar a Entrega Técnica antes de iniciar a solicitação de garantia. Caso a solicitação seja referente a uma máquina em estoque, basta clicar em "Continuar" para prosseguir.

Realizar o registro

**Continuar**

REM

Se a seção a que pretende dar seguimento

**2º passo: COMO SE TRATA DE EQUIPAMENTO DE ESTOQUE DEVE CLICAR EM "Continuar" PARA SEGUIR O LANÇAMENTO**

# MÁQUINA EM ESTOQUE

**STIHL**

**Informações sobre o conserto**

Mostrar mais ▾

Sintoma de falha\*

A máquina arranca com dificuldade.

Arranque

**Peças de reposição (opcional)**

Item princ...	Código e descrição do item	Quantidade	Descrição da falha	Código da falha
	4241 080 2107 Carcassa do ventilador c/disp. arranque	1	Starter rope ▾	Wrong part ▾

+ Adicionar linha

+ Adicionar do catálogo de assistência técnica

**3º passo: SELECIONAR O TIPO DE FALHA**

**4º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA PEÇA A SER SUBSTITUÍDA -**

**AGUARDAR O CARREGAMENTO DO ITEM SOLICITADO**

**5º passo: MARCAR COMO ÍTEM PRINCIPAL**

**6º passo: INFORMAR A DESCRIÇÃO DA FALHA**

**7º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA FALHA**

**CASO NECESSÁRIO ACRESCENTAR MAIS ITENS DEVE ADICIONAR MAIS LINHAS**

**CASO NECESSÁRIO BUSCAR NO SSC OS COMPONENTES**

# MÁQUINA EM ESTOQUE

**STIHL**

## Tempo de reparo (opcional)

Código, descrição e hora

Selecione...

**8º passo: : SELECIONAR O TEMPO DE REPARO DE ACORDO COM A PEÇA SOLICITADA**

## Nome do mecânico/técnico e informações adicionais da garantia (opcional)

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

**9º passo: INFORMAR O NOME DO TÉCNICO/MECÂNICO E ANÁLISE DO PROBLEMA DO EQUIPAMENTO E/OU PEÇA**

## Anexos (opcional)

São permitidos até cinco anexos; o tamanho máx. por ficheiro é de 50 MB ⓘ

ou arraste o ficheiro para aqui ↓

**CASO NECESSÁRIO ANEXAR IMAGENS**

[+ ESCOLHER FICHEIRO](#)

**10º passo: FINALIZAR A SOLICITAÇÃO DE GARANTIA**

Fechar

Enviar pedido



## PEÇA REPOSIÇÃO



Deve -se solicitar quando apresentar uma falha de fabricação no componente que foi vendido separado do equipamento completo.

# PEÇA REPOSIÇÃO



## INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS, LANÇAMENTO DE GARANTIA E HISTÓRICO DE Nº DE SÉRIE

Aqui pode registar produtos, criar reclamações ao abrigo da garantia, registar máquinas furtadas e inteirar-se do histórico dos produtos. Introduza a referência, a descrição ou o número de série de um produto.

Por favor insira o número de série, modelo ou número do artigo:

MS 182



Pesquisar

Não sabe o modelo ou número de série? Em seguida, pesquise no [catálogo de assistência técnica](#)

Produtos (3)

Peças (2)



MS 182 3/8" P Motosserra

Código do material 1148 011 3062

**1º PASSO: DEVE INICIAR A GARANTIA INFORMANDO O CÓDIGO DO MODELO DO EQUIPAMENTO QUE UTILIZA A/AS PEÇAS DE REPOSIÇÃO QUE DESEJA SOLICITAR EM GARANTIA**

**2º PASSO: CLICAR NO CÓDIGO**

**OBS. O CÓDIGO DEVE POSSUIR O DÍGITO 011 OU 012 NO CENTRO DO CÓDIGO**

## PEÇA DE REPOSIÇÃO



Por favor insira o número de série, modelo ou número do artigo:

MS 182 X

Não sabe o modelo ou número de série? Em seguida, pesquise no [catálogo de assistência técnica](#)

Produtos (3) Peças (2)

**STIHL** MS 182 3/8"P Motosserra Código do material **1148 011 3062** ^

☐ PRODUTO VENDIDO

Data de venda **17/10/2025**

**3º passo: CLICAR NO CÓDIGO**

**4º passo: INFORMAR A DATA DE VENDA DO COMPONENTE**

**5º passo: SELECIONAR O TIPO DE CLIENTE**

**6º passo: CLICK EM CONTINUAR**



# PEÇA DE REPOSIÇÃO



Criar ordem de garantia

PRODUTO VENDIDO

**O produto é serializado**

O produto é serializado. Por favor, retorne e insira o número de série para iniciar o pedido de garantia. Caso não saiba o número de série, entre em contato com o suporte da STIHL para verificar como proceder.

Prosseguir com o processo

X Voltar

**POR SE TRATAR DE UMA PEÇA DE REPOSIÇÃO NÃO É NECESSÁRIO INFORMAR NÚMERO DE SÉRIE**

**5º passo: CLICAR EM “Prosseguir com o processo”.**

# PEÇA DE REPOSIÇÃO



## PEDIDO DE GARANTIA

N.º do pedido: WRBR-00023150

ÚLTIMA MODIFICAÇÃO 17/10/2025

### Informações gerais

Data do conserto \*

17/10/2025

N.º do processo - Preenchimento automático (opcional)

Campo automático - favor não preencher

Descrição

MS 102 S/8" P Motosserra

**Código do material** 1148 011 3062**Data de venda** 17/10/2025**Fim de Garantia** 17/10/2027

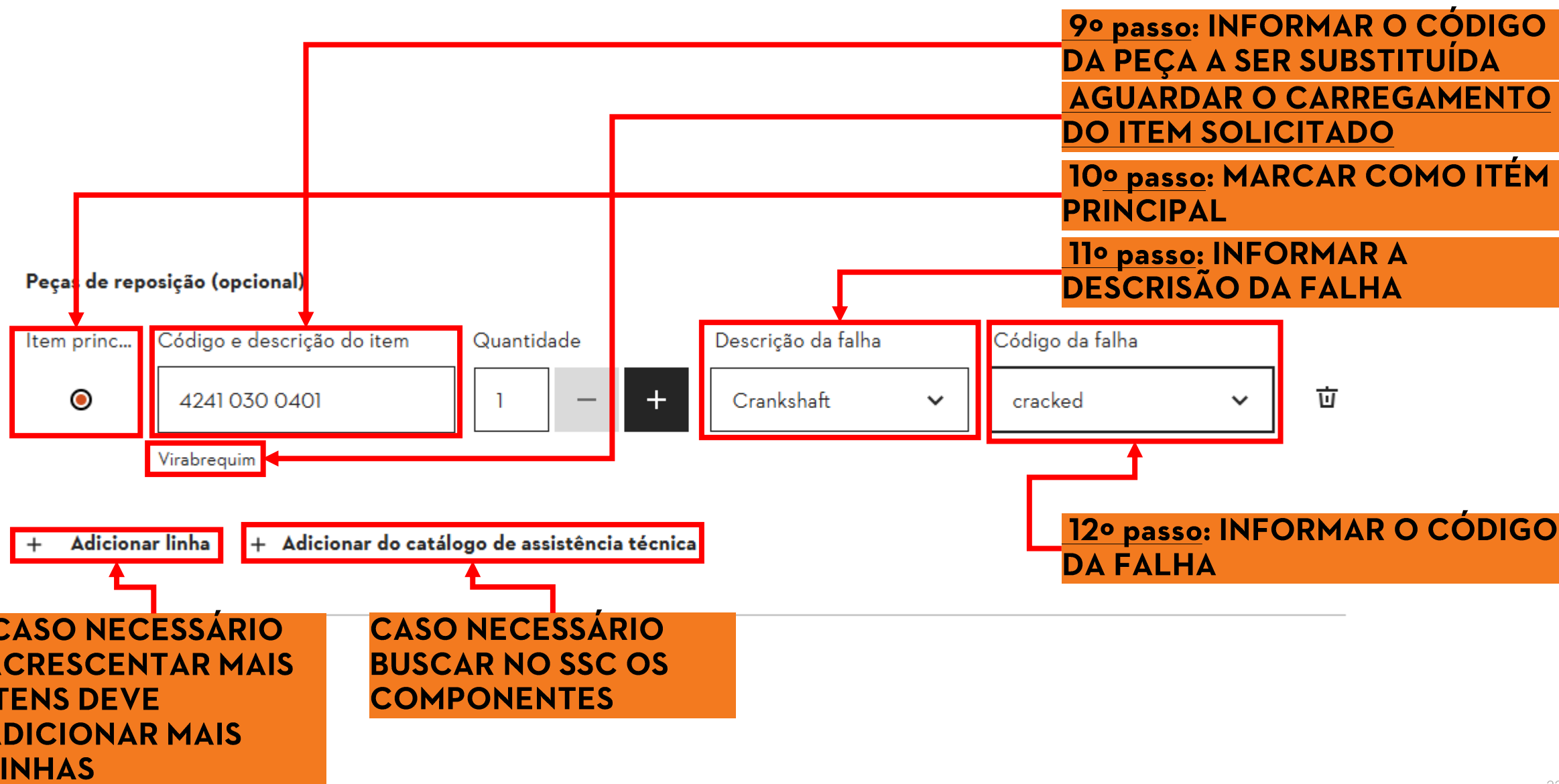
### Informações sobre o conserto

Sintoma de falha\*

Selecione...

**7º passo: INFORMAR A DATA DO CONserto DO COMPONENTE****NÃO PREENCHER****8º passo: SELECIONAR O TIPO DE FALHA**

# PEÇA DE REPOSIÇÃO



# PEÇA DE REPOSIÇÃO

**STIHL**

## Tempo de reparo (opcional)

Código, descrição e hora

Selecione... ▼

**13º passo: SELECIONAR O TEMPO DE REPARO, CASO NÃO TENHA REALIZADO A MONTAGEM DO ITEM NÃO INSERIR O TEMPO**

## Nome do mecânico/técnico e informações adicionais da garantia

(opcional)

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

**14º passo: INFORMAR O NOME DO TÉCNICO/MECÂNICO E ANÁLISE DO PROBLEMA DO EQUIPAMENTO E/OU PEÇA**

## Anexos (opcional)

São permitidos até cinco anexos; o tamanho máx. por ficheiro é de 50 MB ⓘ

+ ESCOLHER FICHEIRO

ou arraste o ficheiro para aqui ↓

**CASO NECESSÁRIO ANEXAR IMAGENS**

**15º passo: FINALIZAR A SOLICITAÇÃO DE GARANTIA**

Fechar

Enviar pedido

## LANÇAMENTO DE GARANTIA - TIPOS DE GARANTIAS



### LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS

Este tipo de garantia é direcionado para solicitar para toda linha promocional (como vestuários, brindes, calçados), Equipamentos de Proteção Individual e ferramentas especiais.



## LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS



Por favor insira o número de série, modelo ou número do artigo:

**0421-600-0073** X **Pesquisar**

Não sabe o modelo ou número de série? Em seguida, pesquise no [catálogo de assistência técnica](#)

**Produtos (1)** **Peças (0)**

**STIHL** **Xícara Manipulo de arranque** Código do material **0421 600 0073**

**Criar ordem de garantia** **PRODUTO VENDIDO**

Data de venda **17/10/2025** Tipo de cliente **Selecione...**

**Continuar**

**1º passo: INSERIR O CÓDIGO DO ITEM PROMOCIONAL E ETC.**

**2º passo: CLICAR NO CÓDIGO DESEJADO.**

**3º passo: INFORMAR A DATA DE VENDA DO COMPONENTE**

**5º passo: SELECIONAR O TIPO DE CLIENTE**

**6º passo: CLICK EM CONTINUAR**

# LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS



**7º passo: INFORMAR A DATA DO CONERTO DO COMPONENTE**

**NÃO PREENCHER**

**8º passo: SELECIONAR O TIPO DE FALHA, CASO NÃO POSSUA NA LISTA, ESCOLHER A OPÇÃO NÃO LISTADO**

**Informações gerais**

**Data do conserto \***

04/11/2025

**Nº do processo - Preenchimento automático (opcional)**

Campo automático - favor não preencher

**Descrição**

Xícara Manípulo de arranque

**Código do material** 0421 600 0073

**Data de venda** 04/11/2025

**Fim de Garantia** 04/11/2026

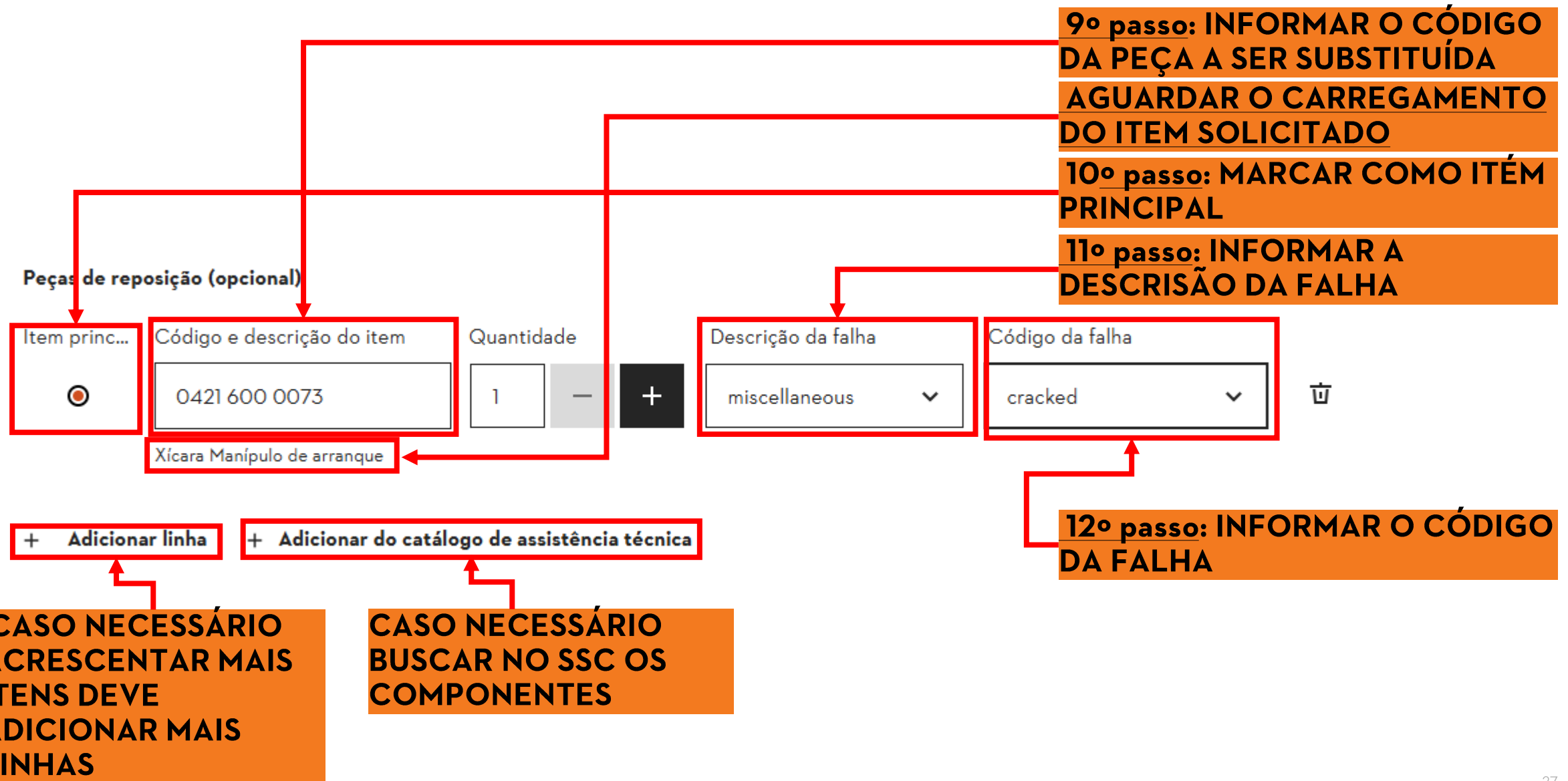
**Informações sobre o conserto**

**Sintoma de falha\***

não listado

não listado

# LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS



# LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS



## Tempo de reparo (opcional)

Código, descrição e hora

Selecione...

**13º passo: NÃO É NECESSÁRIO INFORMAR O TEMPO DE REPARO**

Nome do mecânico/técnico e informações adicionais da garantia (opcional)

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

**14º passo: INFORMAR O NOME DO TÉCNICO/MECÂNICO E INFORMAÇÕES RELACIONADO AO OCORRIDO COM O COMPONENTE**

## Anexos (opcional)

São permitidos até cinco anexos; o tamanho máx. por ficheiro é de 50 MB ⓘ

+ ESCOLHER FICHEIRO

ou arraste o ficheiro para aqui ↓

**CASO NECESSÁRIO ANEXAR IMAGENS**

**15º passo: FINALIZAR A SOLICITAÇÃO DE GARANTIA**

Fechar

Enviar pedido

## LANÇAMENTO DE GARANTIA - TIPOS DE GARANTIAS



### GARANTIA PROMOCIONAL (CAMPANHAS DE REVISÃO/MANUTENÇÃO)

Garantia utilizada para campanhas de revisão/manutenção.



# GARANTIA PROMOCIONAL (CAMPANHAS DE REVISÃO/MANUTENÇÃO)



## INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS, GARANTIAS E HISTÓRICO Nº SÉRIE

Aqui você pode registrar seus produtos, criar pedidos de garantia, registrar máquinas furtadas e acessar o seu histórico de produtos.

**1º passo: INFORMAR O  
NÚMERO DE SÉRIE.**

Por favor insira o número de série, modelo ou número do artigo:

**2º passo: CLICAR EM  
PESQUISAR**

Não sabe o modelo ou número de série? Em seguida, pesquise no [catálogo de assistência técnica](#)

# GARANTIA PROMOCIONAL (CAMPANHAS DE REVISÃO/MANUTENÇÃO)

**STIHL**



**373777884**

✕ REMOVE

REGISTADO

GARANTIA VÁLIDA

Model	Referência	Data de venda	Fim de Garantia	Tipo de cliente
FS 161-L	4147 012 2307	18/03/2025	18/03/2027	CONSERV. N GARDEN.

+ Add new set part

Selecione a ação que pretende prosseguir:



**NOVO REGISTO**



**PEDIDO DE  
GARANTIA**



PEDIDO DE  
GARANTIA  
PARA MEDIDA



ROUBO

**3º passo: CLICAR EM  
PEDIDO DE GARANTIA.**

# GARANTIA PROMOCIONAL (CAMPANHAS DE REVISÃO/MANUTENÇÃO)

**STIHL**

**Informações genéricas**

**Data de reparação \***

04/11/2025

**Referência (Opcional)**

Introduza a sua referência

**Informações sobre reparação**

**Sintoma de falha\***

Manutenção

**Peças sobresselentes (Opcional)**

Referência e descrição	Quantidade	Peça com falha	Código da falha	Parte principal
Introduza a referência	1			<input type="radio"/>

+ Adicionar linha + Adicionar do catálogo de assistência técnica

**4º passo: INFORMAR A DATA DA MANUTENÇÃO/REVISÃO**

**5º passo: SELECIONAR O TIPO DE FALHA, ESCOLHER A OPÇÃO “Manutenção”**

**6º passo: NÃO INFORMAR O CÓDIGO DA PEÇA A SER SUBSTITUÍDA  
DEIXAR EM BRANCO A DESCRIÇÃO DA FALHA  
DEIXAR EM BRANCO O CÓDIGO DA FALHA**

**7º passo: NÃO MARCAR COMO ÍTEM PRINCIPAL**

**Informações sobre o produto**

**Descrição**

FS 161-L

**N.º de série**

373777884

**Estado de registo**

Registado

**Cliente final**

Mostrar mais

Informações sobre o ciclo de vida >

# GARANTIA PROMOCIONAL (CAMPANHAS DE REVISÃO/MANUTENÇÃO)



## Tempo de reparo (opcional)

Código, descrição e hora

BR21-16 - Quinzena da Manutenção - Roçadeiras (FS) - 30 MÍN.



Tempo total 30 min

**8º passo: ESCOLHER A OPÇÃO DE QUINZENA DE MANUTENÇÃO**


## Nome do mecânico/técnico e informações adicionais da garantia (opcional)

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

**9º passo: INFORMAR QUE A GARANTIA É EM RELAÇÃO A QUINZENA DE MANUTENÇÃO**

## Anexos (opcional)

São permitidos até cinco anexos; o tamanho máx. por ficheiro é de 50 MB 

ou arraste o ficheiro para aqui 

+ ESCOLHER FICHEIRO

**10º passo: FINALIZAR PEDIDO DE GARANTIA**

Fechar

Enviar pedido

# CONSULTA DE STATUS DE GARANTIA

**STIHL**

**INICIAR A CONSULTA  
CLICANDO NO MENU  
SUPERIOR NO ICONE SERVIÇO  
TÉCNICO E PÓS VENDAS**

## BEM-VINDO AO NOVO STIHL B2B

Conheça o novo STIHL B2B, nosso novo portal destinado aos nossos Pontos de Venda. Com um design mais moderno e novas funcionalidades, o novo B2B busca facilitar a integração e otimização de processos, oferecendo soluções mais eficientes.



# CONSULTA DE STATUS DE GARANTIA



<b>STIHL</b>	PRODUTOS E PEDIDOS +	MINHA CONTA +	SERVIÇO TÉCNICO E PÓS-VENDA x	OUTROS +
--------------	----------------------	---------------	-------------------------------	----------

x

**PÓS-VENDA**  
Informações sobre produtos, lançamentos de garantia e histórico de nº de série  
SSC

**ENTREGA TÉCNICA**  
Lista de clientes  
Consulta e Importação de CET  
Portal Connect

**GARANTIA**  

Consulta de garantias

  
Recall

**DOCUMENTOS**  
Downloads  
Manuais de Instruções  
Fichas de Segurança  
Diretrizes e Normas

CLICANDO NESTE ÍCONE SERÁ DIRECIONADO A PÁGINA DE STATUS DE GARANTIA

## CONSULTA DE STATUS DE GARANTIA



## LISTA DE ORDENS DE GARANTIA

Filtro (4) ▾

× DE: 04/11/2024  
 × ATÉ: 04/11/2025  
 × ESTADO: DEVOLVIDO  
 × N.º DE CLIENTE: 0014000843

Data de envio	Número de reclamação	Tipo	Referência	Nome do produto	N.º de série	Referência	Posterioridade	Total estimado	Último
Não há registros de dados disponíveis									

CLICANDO NESTA ABA PODE VERIFICAR OS PROCESSOS DE GARANTIA EM AUDITORIA AGUARDANDO ENVIO DE PEÇAS

CLICANDO NESTA ABA PODE VERIFICAR OS PROCESSOS REPROVADOS

CLICANDO NESTA ABA PODE VERIFICAR OS PROCESSOS APROVADOS

CLICANDO NESTA ABA PODE VERIFICAR OS PROCESSOS QUE ESTÃO AGUARDANDO LIBERAÇÃO

CLICANDO NESTA ABA PODE VERIFICAR OS PROCESSOS QUE ESTÃO AGUARDANDO FINALIZAR DIGITAÇÃO

CLICANDO NESTA ABA PODE VERIFICAR OS PROCESSOS DE GARANTIA QUE FORAM DEVOLVIDOS PARA MAIS ESCLARECIMENTOS

## Consulta de Créditos de CET/Garantias


Acessar o **B2B** nas opções abaixo:

Minha Conta > Lista de Pedidos > Aplicar filtro por Tipo de documento “Crédito de CET/Garantia/ Cooperativado” > clicar em **Mostrar resultados**.



Obs.: se no filtro não tiver opção de crédito de CET/Garantia para selecionar, significa que não tem valores disponíveis.

## Consulta de Créditos de CET/Garantias



PRODUTOS E PEDIDOS

+

MINHA CONTA

+

SERVIÇO TÉCNICO E PÓS-VENDA

+

OUTROS

+

LISTA DE PEDIDOS

Em "Lista de pedidos", você pode ver a lista das suas ordens de compra. Você pode ajustar a lista no filtro ou na pesquisa, bem como navegar nos detalhes de um pedido clicando na respectiva entrada.

3º

Filtro (4) ^

Referência/Descrição

Comentário da linha

N.º do documento

N.º de pedido do cliente

Min. 2 caracteres

Min. 2 caracteres

Min. 2 caracteres

Min. 2 caracteres

Data do documento

Encomendas pendentes Incluídas

Estado

4º

Tipo de documento

De 21/01/2025

Todos

Todos

Crédito de CET/Garan...

Até 21/01/2026

Código de promoção

Mostrar resultados

Todos

N.º DE CLIENTE: 0014000843 RS MÁQUINAS E MOTORES LTDA. RS

DE: 21/01/2025

ATÉ: 21/01/2026

TIPO DE DOCUMENTO: CREDITO DE CETGABANTIACOOPERATIVADO

Ver histórico de upload de Notas Fiscais

5º

Salvar lista como XLS

Salvar lista como CSV

Opções	Data do documento	Nº Pedido	N.º de encomenda do cliente	Total incl. impostos	Estado	Tipo de documento
<input type="checkbox"/>	20/01/2026	4592933147	Pagamento - Entrega Técnica 20/01/2	R\$ 4,15		Crédito de CET/Garantia/Cooperativado
<input type="checkbox"/>	08/01/2026	4592932896	Compensação da garantia 20260108	R\$ 15,00	Aberto	Crédito de CET/Garantia/Cooperativado

Obs.: se no filtro não tiver opção de crédito de CET/Garantia para selecionar, significa que não tem valores disponíveis.

## Emissão da NF de Serviços

### A Nota Fiscal de Serviços deve conter:

- a. Nº do pedido.
- b. O tipo de serviço (Garantia e/ou Entrega Técnica).
- c. O valor do serviço.
- Caso tenha mais de um valor de crédito liberado, pode ser inserido todos os créditos em uma única NF de serviço.
- Os valores dos créditos ficam disponíveis pelo período de 6 meses, após esse período os créditos que não tiverem a NF de serviço enviada são cancelados e ficam indisponíveis.
- O PDV deve registrar as informações na NF pelo mesmo PDV que emitir a mesma. Ou seja, o CNPJ do PDV que gerou os créditos deve ser o mesmo CNPJ da Nota Fiscal.

## Emissão da NF de Serviços

### Para recebimento dos valores:

- No Sistema B2B não é possível realizar o upload da NF de serviço, Em caso de NF-e, enviar por e-mail com assunto “Créditos de CET/Garantias” para: [recebimentonfse@stihl.com.br](mailto:recebimentonfse@stihl.com.br)
- Em caso de NF de Serviços (talão em papel), enviar via correio para o endereço da STIHL (Av. São Borja 3000, Fazenda São Borja - São Leopoldo-RS CEP: 93032-524. Aos cuidados do Recebimento Fiscal).

### Exemplo de preenchimento da NF de Serviço:

DADOS DOS PRODUTOS/SERVIÇOS											
CÓDIGO	DESCRIÇÃO	NCM/SH	CST	CFOP	UN.	QUANT.	V.UNIT.	V.TOTAL	BC. ICM	V. ICM	ICMS
16468	Pagamento Entrega Técnica 20.01.2	99999999	041	6933	PC	1,00	R\$4,15	R\$4,15	0,00	0,00	0,00
16468	Compensação de garantia-20260108	99999999	041	6933	PC	1,00	R\$15,00	R\$15,00	0,00	0,00	0,00





**STIHL**

**OBRIGADA**

---