

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



STIHL PRODUTOS E PEDIDOS + MINHA CONTA + SERVIÇO TÉCNICO E PÓS-VENDA X OUTROS + X

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

SSC

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

CONSULTA DO PRAZO DE GARANTIA DO PRODUTO



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, registrar 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:

 Q 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



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

STIHL

544129902

REMOVER

REGISTRADO

GARANTIA VÁLIDA

Model
BG 56

Referência
4241 011 1757

Data de venda
23/01/2025

Fim de Garantia
23/01/2027

Tipo de cliente
AGRICULTURAL

PRAZO DE GARANTIA

TIPOS DE GARANTIAS



- PEÇA ORIGINAL DA MÁQUINA
- MAQUINA 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



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

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

Selezione a ação a que pretende dar seguimento:

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



CRIAR ORDEM DE GARANTIA

ÚLTIMA MODIFICAÇÃO 09/10/2025

Informações gerais

Data do conserto *

Nº do processo - Preenchimento automático (opcional)

Informações sobre o conserto

Síntoma de falha*

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.

N.º do pedido: WRBR-00023103

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

4º passo: INFORMAR A DATA DO CONSENTO

NÃO PREENCHER

5º passo: SELECIONAR O TIPO DE FALHA

PEÇA ORIGINAL DA MÁQUINA

Peças de reposição (opcional)		Quantidade	Descrição da falha	Código da falha	
Item princ...	Código e descrição do item	1	Carburetor co...	leaking (air/water)	
<input checked="" type="radio"/>	4241120 0629	-			
Carburador 4241/29					
+ Adicionar linha		+ Adicionar do catálogo de assistência técnica			

CASO NECESSÁRIO ACRESCENTAR MAIS ITENS DEVE ADICIONAR MAIS LINHAS

CASO NECESSÁRIO BUSCAR NO SSC OS COMPONENTES

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

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

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

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

Anexos (opcional)

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

+ ESCOLHER FICHEIRO

ou arraste o ficheiro para aqui

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

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

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



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

545528212

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

SELECIONADO

545528212

NÃO REGISTRADO

Modelo Código do material Data de venda Fim de Garantia Tipo de cliente

BG 86 C-E 4241 0111765

+ Adicionar ao SET

Selezione a ação a que pretende dar seguimento:

EXEMPLO: NÚMERO DE SÉRIE INFORMADO

MÁQUINA EM ESTOQUE - AINDA NÃO POSSUI REGISTRO

1º passo: CLICANDO NESTE ICONE INICIARÁ LANÇAMENTO DE GARANTIA

MÁQUINA EM ESTOQUE



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

MÁQUINA EM ESTOQUE

Informações sobre o conserto

Sintoma de falha*

A máquina arranca com dificuldade.

Arranque

Peças de reposição (opcional)

Item princ...

Código e descrição do item

Quantidade

1

+

Descrição da falha

Starter rope

Mostrar mais

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 ITÉM PRINCIPAL

6º passo: INFORMAR A DESCRIÇÃO DA FALHA

7º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA FALHA



4241 080 2107

Carcaça do ventilador c/disp.
arranque

Código da falha

Wrong part



+

Adicionar linha

+

Adicionar do catálogo de assistência técnica

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

**CASO NECESSÁRIO
BUSCAR NO SSC OS
COMPONENTES**

MÁQUINA EM ESTOQUE



Tempo de reparo (opcional)

Código, descrição e hora

Selecionar...

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

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

Anexos (opcional)

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

+ ESCOLHER FICHEIRO

ou arraste o ficheiro para aqui

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

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

CASO NECESSÁRIO ANEXAR IMAGENS

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 N° 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:

 X Pesquisar

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



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



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

Criar ordem de garantia

PRODUTO VENDIDO

Data de venda

17/10/2025



Tipo de cliente

Selecione...

Continuar

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

STIHL

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

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

Nº do processo - Preenchimento automático (opcional)

Campo automático - favor não preencher

Descrição	
	MS 102 S/ST Motosserra
Código do material	1148 011 3062
Data de venda	17/10/2025
Fim de Garantia	17/10/2027

7º passo: INFORMAR A DATA DO CONERTO DO COMPONENTE

NÃO PREENCHER

Informações sobre o conserto

Sintoma de falha*

Selecionar...

8º passo: SELECIONAR O TIPO DE FALHA

PEÇA DE REPOSIÇÃO



Peça de reposição (opcional)

Item princ...	Código e descrição do item	Quantidade	+	Descrição da falha	Código da falha
<input checked="" type="radio"/>	4241 030 0401	1	-	Crankshaft	cracked

Virabrequim

+ Adicionar linha + Adicionar do catálogo de assistência técnica

9º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA PEÇA A SER SUBSTITUÍDA AGUARDAR O CARREGAMENTO DO ITEM SOLICITADO

10º passo: MARCAR COMO ITÉM PRINCIPAL

11º passo: INFORMAR A DESCRIÇÃO DA FALHA

12º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA FALHA

CASO NECESSÁRIO ACRESCENTAR MAIS ITENS DEVE ADICIONAR MAIS LINHAS

CASO NECESSÁRIO BUSCAR NO SSC OS COMPONENTES

PEÇA DE REPOSIÇÃO



Tempo de reparo (opcional)

Código, descrição e hora

Selecionar...

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

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

Anexos (opcional)

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

+ ESCOLHER FICHEIRO

ou arraste o ficheiro para aqui

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

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

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

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

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

Produtos (1)

2º passo: CLICAR NO CÓDIGO DESEJADO.

3º passo: INFORMAR A DATA DE VENDA DO COMPONENTE

4º passo: SELECIONAR O TIPO DE CLIENTE

5º passo: CLICK EM CONTINUAR

STIHL Xícara Manípulo 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

LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS



Informações gerais		7º passo: INFORMAR A DATA DO CONSENTO DO COMPONENTE	
Data do conserto * 04/11/2025	No do processo - Preenchimento automático (opcional) Campo automático - favor não preencher	Descrição Xícara Manípulo de arranque NÃO PREENCHER	
		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			
8º passo: SELECIONAR O TIPO DE FALHA, CASO NÃO POSSUA NA LISTA, ESCOLHER A OPÇÃO NÃO LISTADO			

LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS

Peças de reposição (opcional)

Item princ...	Código e descrição do item	Quantidade	+ -	Descrição da falha	Código da falha
<input checked="" type="radio"/>	0421 600 0073	1		miscellaneous	cracked

Xícara Manípulo de arranque

+ Adicionar linha + Adicionar do catálogo de assistência técnica

**9º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA PEÇA A SER SUBSTITUÍDA
AGUARDAR O CARREGAMENTO DO ITEM SOLICITADO**

10º passo: MARCAR COMO ITÉM PRINCIPAL

11º passo: INFORMAR A DESCRIÇÃO DA FALHA

12º passo: INFORMAR O CÓDIGO DA FALHA

CASO NECESSÁRIO ACRESCENTAR MAIS ITENS DEVE ADICIONAR MAIS LINHAS

CASO NECESSÁRIO BUSCAR NO SSC OS COMPONENTES

LINHA PROMOCIONAL, EPI'S, FERRAMENTAS ESPECIAIS



Tempo de reparo (opcional)

Código, descrição e hora

Selecionar...

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

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

Anexos (opcional)

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

+ ESCOLHER FICHEIRO

ou arraste o ficheiro para aqui !

Fechar

Enviar pedido

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

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

CASO NECESSÁRIO ANEXAR IMAGENS

15º passo: FINALIZAR A SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

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.

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

 X Pesquisar

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

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

**2º passo: CLICAR EM
PESQUISAR**

GARANTIA PROMOCIONAL (CAMPANHAS DE REVISÃO/MANUTENÇÃO)

**373777884** REMOVER

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

Seleccione a ação que pretende prosseguir:



NOVO REGISTO

PEDIDO DE
GARANTIAPEDIDO DE
GARANTIA
PARA MEDIDA

ROUBO

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

GARANTIA PROMOCIONAL (CAMPANHAS DE REVISÃO/MANUTENÇÃO)



Informações genéricas

Data de reparação *

CALENDAR
04/11/2025

Referência (Opcional)

Introduza a sua referência

Informações sobre reparação

Síntoma de falha*

TAG
Manutenção

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

Descrição: FS 161-L
N.º de série: 373777884
Estado de registo: Registado
Cliente final: Cliente final
Mostrar mais

Informações sobre o ciclo de vida >

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 ITÉM PRINCIPAL

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

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

Introduzir um comentário

1000 caracteres restantes

Anexos (opcional)

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

+ ESCOLHER FICHEIRO

ou arraste o ficheiro para aqui

8º passo: ESCOLHER A OPÇÃO DE QUINZENA DE MANUTENÇÃO

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

10º passo: FINALIZAR PEDIDO DE GARANTIA

Fechar

Enviar pedido

CONSULTA DE STATUS DE GARANTIA

STIHL

STIHL PRODUTOS E PEDIDOS + MINHA CONTA + SERVIÇO TÉCNICO E PÓS-VENDA + OUTROS +

N.º de cliente 0014000843 /

RS MÁQUINAS E MOTORES LTDA

Informações sobre a empresa
Gestão de utilizadores

INICIAR A CONSULTA CLICANDO NO MENU SUPERIOR NO ÍCONE 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



STIHL 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

—

DE VOLVIDO (0)
ABRIR (5)
PENDENTE (2)
APROVADO (2)
REJEITADO (0)
PEÇAS PEDIDAS (0)

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

Referência principal Total paginada Última

Não há registo de dados disponíveis

CPLICANDO NESTA ABA PODE VEFIFICAR OS PROCESSOS DE GARANTIA EM AUDITORIA AGUARDANDO ENVIO DE PEÇAS

CPLICANDO NESTA ABA PODE VEFIFICAR OS PROCESSOS REPROVADOS

CPLICANDO NESTA ABA PODE VEFIFICAR OS PROCESSOS APROVADOS

CPLICANDO NESTA ABA PODE VEFIFICAR OS PROCESSOS QUE ESTÃO AGUARDANDO LIBERAÇÃO

CPLICANDO NESTA ABA PODE VEFIFICAR OS PROCESSOS QUE ESTÃO AGUARDANDO FINALIZAR DIGITAÇÃO

CPLICANDO NESTA ABA PODE VEFIFICAR OS PROCESSOS DE GARANTIA QUE FORAM DEVOLVIDOS PARA MAIS ESCLARECIMENTOS

Consulta de Créditos de CET/Garantias

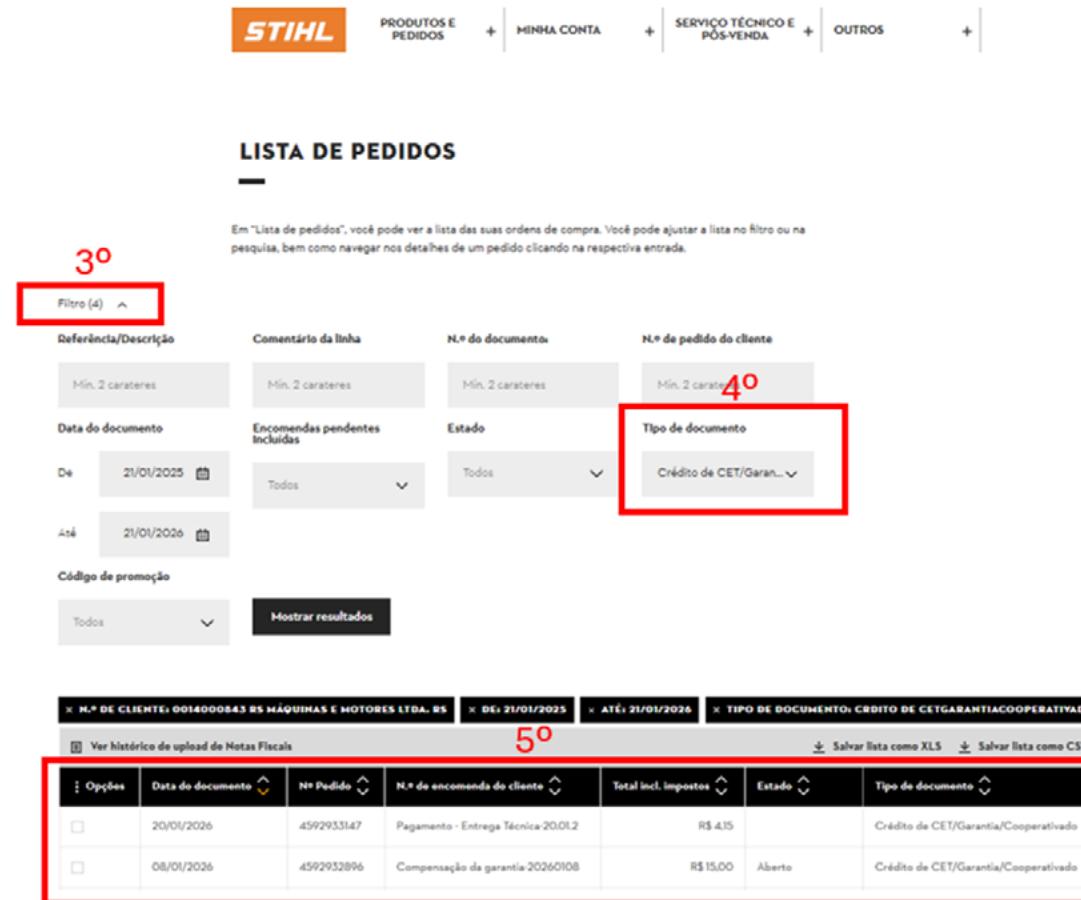
Acessar o **B2B** nas opções abaixo:

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



3º

Filtro (4)

Opções	Data do documento	Nº Pedido	Nº 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\$ 415		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

4º

5º

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**
- 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/SN	CST	CPOP	UN.	QUANT.	V.UNIT.	V.TOTAL	BC. IOMS	V.IOMS	V.IOMS	
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