



MANUAL DO LOJISTA

PREZADO LOJISTA

ESTE MANUAL TEM COMO OBJETIVO ORIENTÁ-LO SOBRE OS CUIDADOS NECESSÁRIOS DESDE O RECEBIMENTO DOS PRODUTOS ATÉ A SUA COMERCIALIZAÇÃO. ALÉM DISSO, APRESENTAMOS DIRETRIZES IMPORTANTES PARA GARANTIR QUE A LOJA RECEBA TODAS AS INFORMAÇÕES ESSENCIAIS SOBRE A CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO ADQUIRIDO.

SEGUIR ESTAS RECOMENDAÇÕES CONTRIBUIRÁ PARA A PRESERVAÇÃO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E PARA UMA EXPERIÊNCIA SATISFATÓRIA TANTO PARA VOCÊ LOJISTA QUANTO PARA SEUS CLIENTES.

DATA DE ATUALIZAÇÃO: 27/ 08/ 2025

1. RECEBIMENTO DOS PRODUTOS

Ao receber os produtos, é fundamental que se siga os seguintes passos para garantir a integridade da mercadoria:

a. Verificação da posição das caixas: Certifique-se de que todas as caixas foram armazenadas corretamente dentro do caminhão. Para isso, observe a seta indicativa presente na embalagem, que deve estar apontada para cima.

b. Inspeção da embalagem: **Antes de assinar o canhoto de recebimento**, verifique se há avarias nas embalagens dos produtos. Caso identifique qualquer irregularidade formada por maus cuidados no transporte, informe imediatamente ao transportador e **registre o ocorrido no verso da nota fiscal, com a assinatura do transportador e do recebedor**.

c. Inspeção da mercadoria: Ao notar uma caixa em avarias, você deve abrir a caixa e averiguar defeitos provenientes ao transporte, com a transportadora ainda presente. Isto reforçará a percepção da prestadora de serviços em relação aos danos causados. Todo dano causado por transporte é de responsabilidade da transportadora. Cabe a loja (recebedor) fazer a conferência e informar os danos.

d. **Caso a embalagem apresente amassados, rasgos, violação e não esteja cumprindo a posição correta indicada, não assine o canhoto de recebimento antes da conferência do produto.** Assinando o canhoto você estará concordando que o produto chegou em perfeito estado e na quantidade correta.

2. ARMAZENAMENTO DAS BATERIAS DURANTE PERÍODO DE ESTOQUE - CHUMBO E LÍCIO

Após o recebimento, a loja deve planejar o armazenamento adequado dos produtos para evitar danos e garantir a qualidade. Para isso, fique atento quanto aos cuidados com as baterias:

a. Armazenamento Chumbo:

- As baterias devem ser armazenadas fora do veículo, em pallets, evitando o contato direto com o chão. É importante se ater à posição da bateria os polos da bateria devem estar apontados para cima.
- As baterias são enviadas com cerca de 90% de carga, sendo assim, as baterias devem receber carga completa ao chegar na loja e enquanto armazenadas (fora do produto), é necessária uma carga a cada 2 meses.
- As baterias devem permanecer longe de fontes de calor e umidade enquanto armazenadas e após conectadas ao veículo.

b. Armazenamento Lítio: As baterias de lítio devem ser armazenadas com 50% de carga fora do produto ou desconectada do produto. Ao contrário das baterias de chumbo, não é necessário realizar recargas à cada 2 meses.

c. Instalação: É importante que as baterias estejam firmes no suporte, evitando movimentação que pode gerar rompimento dos fios. No momento da instalação das baterias de chumbo, se ater à voltagem do veículo, 48v terão 4 baterias, 60v terão 5 baterias.

d. Polos: Ao conectar as baterias em seu veículo, verifique se os cabos de conexão da bateria estão devidamente tampados, seja por capas protetoras do próprio fio conector ou tiras de EVA, em regiões com maresia se recomenda o uso de vaselina nos polos, para não oxidar. Caso esse fator seja negligenciado, os polos poderão oxidar, gerando falhas por mal contato.

3. FALSA CARGA COMPLETA EM BATERIAS DE CHUMBO

A "falsa carga completa" ocorre quando uma bateria de chumbo-ácido apresenta uma tensão nominal de carga total (por exemplo, 12,6V a 12,8V em baterias de 12V), mas não possui energia armazenada suficiente para fornecer a autonomia esperada. Essa situação pode enganar o usuário, que acredita que a bateria está plenamente carregada, mas percebe uma queda rápida de tensão ao demandar corrente, indicando capacidade real reduzida.

a. Causas comuns:

- Ciclos de Carga Incompletos: Interromper o processo de carga antes de sua conclusão impede que a bateria atinja sua capacidade total.
- Sulfatação: Ocorre quando a bateria permanece por longos períodos sem carga completa, levando à formação de cristais de sulfato de chumbo nas placas, o que reduz a capacidade de armazenamento de energia .

b. Como evitar:

- Ciclos Completos de Carga e Descarga: Após instalar baterias novas ou substituí-las, é essencial realizar um ciclo completo de descarga seguido de uma carga completa a cada 4 semanas, esse processo ajuda a manter a capacidade real da bateria e evita a formação de cristais de sulfato. Usar a bateria com pouca carga também acelera o processo de sulfatação, evite de usar o veículo com nível de carga abaixo de 20%.
- Nível de Bateria: Leia o nível das baterias indicadas no painel enquanto o veículo estiver em funcionamento constante para obter uma medição precisa. Conferir o nível de baterias com o veículo em repouso pode apresentar falsa informação.

4. CUIDADOS ESPECIAIS COM BATERIAS DE LÍTIO

Para garantir maior vida útil e desempenho da bateria de lítio, siga estas orientações:

- a. Evite descargas profundas (abaixo de 10%–20%). Embora suportadas, reduzem a durabilidade se forem frequentes. Nunca armazene a bateria descarregada. A descarga profunda pode ser irreversível, inutilizando a bateria.
- b. Carregue sempre que possível, mesmo com 30% ou 50% de carga restante. Cargas parciais e frequentes são recomendadas.
- c. Ciclos completos (descarga total e recarga até 100%) não são necessários com frequência. Um por mês é suficiente para manter o indicador de carga calibrado, se aplicável.
- d. Evite deixar a bateria em 100% de carga por longos períodos se não for usá-la. Para armazenamento, mantenha entre 40% e 60% de carga, em local seco, fresco e ventilado e desconectado do veículo.
- e. Desconecte o plug da bateria do equipamento durante o armazenamento, mesmo que o aparelho esteja desligado. Isso evita consumo lento e contínuo que pode descarregar totalmente a bateria. (a orientação também deve ser aplicada nas baterias de Chumbo)

5. POTÊNCIA X CARGA DAS BATERIA

A relação entre potência e carga das baterias é fundamental para o desempenho ideal. A potência entregue ao motor depende diretamente do nível de carga da bateria: quanto mais carregada, maior a capacidade de fornecer energia constante e eficiente. Quando a carga da bateria está baixa, limitará o desempenho do motor, reduzindo força, velocidade máxima e autonomia. Por isso, é essencial manter as baterias sempre carregadas para garantir que o motor opere com 100% de sua funcionalidade e eficiência.

NÍVEL DE BATERIA	POTÊNCIA
80% - 100%	100%
60% - 80%	80%
40% - 60%	40%
20% - 40%	15%
10% - 20%	5%

6. PRODUTOS DE VITRINE

Recomenda-se que a bateria seja conectada ao produto apenas durante a demonstração e, logo após, seja desconectada. Caso a loja opte por manter a bateria conectada continuamente, os cuidados com a recarga passam a ser de responsabilidade exclusiva da loja. A DUOS esclarece que, se o produto for entregue com carga e, após um período, a bateria apresentar esgotamento, isso é resultado da falta de recarga ou do desuso prolongado com a bateria conectada, o que não caracteriza defeito de fabricação. Quando mantida desconectada, a bateria preserva sua carga por mais tempo e evita desgaste prematuro. Para garantir a autonomia, vida útil e os ciclos da bateria, recomenda-se não deixá-la conectada constantemente. Produtos de vitrine estão sujeitos a alterações de desempenho e desgaste precoce, por isso, não é recomendada sua venda como produto novo.

7. REVISÕES

Para garantir a melhor experiência aos clientes que adquirem nossos produtos, solicitamos que antes da entrega seja realizada uma inspeção criteriosa nos itens. É fundamental verificar possíveis avarias.

a. Mecânica: parafusos soltos, peças desalinhadas, folgas excessivas em guidão ou suspensão, freios desregulados, etc.

b. Elétrica: Luzes queimadas (farol, piscas, lanterna), aceleração irregular ou falha intermitente, conectores soltos ou mau contato, etc.

8. DICAS AO CLIENTE

Cabe ao revendedor orientar claramente sobre os seguintes cuidados com o veículo para o cliente:

- Armazenamento correto longe de fontes de umidade e calor;
- Não exceder o peso limite de condução conforme o veículo suporta;
- Realizar manutenção mecânica simples periodicamente;
- A autonomia será conforme o terreno, modelo, tipo de bateria e carga, e peso do condutor;
- Sempre carregar após uso, em caso de não uso recarregue de 10 em 10 dias (consultar manual do produto);
- Trajetos com inclinação irão demandar mais carga, reduzindo a autonomia e a vida útil das baterias.
- Os veículos não devem entrar em contato direto com água, isso irá danificar componentes elétricos e poderá danificar certos componentes mecânicos. Para limpeza, é indicada a utilização de panos úmidos ou o uso de desengripante.
- Regiões de maresia podem acelerar o desgaste das peças, neste caso, mantenha os componentes sempre lubrificados.

9. SUGESTÃO

Para garantir que as orientações foram repassadas ao cliente e devidamente compreendidas, o lojista pode elaborar um termo para ser assinado pelo cliente, no qual ele declara estar ciente e de acordo com os cuidados recomendados pelo revendedor. O documento também pode estipular que, caso as instruções não sejam seguidas, a garantia não será válida. O termo poderá possuir também, duas vias para garantir confiabilidade.

10. PERMANÊNCIA DE BATERIAS NICOLL E PULSE EM ESTOQUE E POLÍTICA DE GARANTIA

A partir de uma nova diretriz estabelecida pela fabricante EcoVolts, todo lojista deve observar um novo procedimento referente à contagem do prazo de garantia das baterias.

As baterias possuem um prazo de 3 meses de permanência em estoque nas lojas. Após esse período, a garantia começará a ser consumida automaticamente, mesmo que a bateria ainda não tenha sido vendida ou utilizada.

Exemplo prático:

Caso o lojista comercialize um veículo DUOS equipado com baterias Nicoll ou Pulse que permaneceu 4 meses em estoque, ao emitir a nota fiscal de venda ao cliente, a garantia da bateria não será mais de 6 meses, e sim de 5 meses, pois já se consumiu 1 mês de garantia durante o período em que permaneceu estocada.

Em caso de necessidade de acionar a garantia por eventuais falhas ou problemas com a bateria, o lojista deve obrigatoriamente entrar em contato com a equipe de Assistência Técnica DUOS por meio do canal de atendimento via Whatsapp.

Caso haja a necessidade de troca, é preciso que as baterias sejam encaminhadas à DUOS para a realização de uma análise prévia e posteriormente a isso, a DUOS repassará à fabricante junto com as informações detalhadas das queixas relatadas pelo lojista. A EcoVolts realizará a análise técnica e, com base nessa avaliação, aplicará as manutenções ou substituições que forem necessárias.

11. CCA PADRÃO POR MODELO DE BATERIA DE CHUMBO - NICOLL E PULSE

Para garantir uma medição precisa de CCA (Cold Cranking Amps) nas baterias de chumbo fornecidas pela EcoVolts – como os modelos Nicoll e Pulse – é fundamental seguir os parâmetros corretos de CCA e tensão específicos de cada modelo. Abaixo, apresentamos os valores de referência, bem como a classificação de cada tipo de bateria, para que a análise seja feita com assertividade e segurança.

NICOLL

BATERIA NICOLL 12v 10ah CCA 220 / 13.10V

BATERIA NICOLL 12v 16ah CCA 250 / 13.10V

BATERIA NICOLL 12v 28ah CCA 237 / 13.20V

PULSE

BATERIA PULSE 12v 15ah CCA 230 / 13.10V

BATERIA PULSE 12v 22 ah CCA 235 / 13.15V

12. COMO ACIONAR A GARANTIA

Ao identificar um possível defeito de fabricação, a loja deve entrar em contato imediatamente com a equipe de suporte técnico pelo WhatsApp (48) 3447-3000, selecionando a opção 2 (Suporte Técnico).

Para agilizar o atendimento, é necessário informar:

- Razão Social e CNPJ da loja
- Descrição do defeito (recomenda-se o envio de vídeo mostrando o problema)
- Nota Fiscal de compra com a DUOS
- Nota Fiscal de venda ao consumidor final
- Número do chassi (quadro) do produto

Essas informações garantem que o técnico tenha todos os dados necessários para iniciar o atendimento de forma rápida e eficiente.

Importante: o contato com o suporte técnico deve ser feito por um único representante da loja, evitando a duplicidade de chamados sobre o mesmo caso, o que pode gerar confusão e atrasos no atendimento.

13. DETALHES DE GARANTIAS

As baterias de chumbo contam com o prazo legal de 3 meses somados aos 3 meses estendidos pela fábrica totalizando 6 meses. Já as baterias de lítio, são acrescidas com 9 meses, totalizando 12 meses

As baterias produzidas pela EcoVolts terão garantia de 9 meses (3 meses de permanência de estoque + 3 meses de garantia legal + 3 meses de garantia contratual) para mais informações, leia o item 10. Os 3 meses de tolerância das baterias em estoque é exclusivo da loja, sendo assim, não se aplica para o cliente final

Não é permitido realizar modificações sem a autorização da equipe técnica durante o prazo de garantia, além disso, não haverá garantia para baterias esgotadas por desuso ou negligência dos cuidados indicados.

PRAZO DE GARANTIA CONTRA DEFEITOS DE FABRICAÇÃO

Partes Mecânicas	3 Meses de Garantia
Partes Elétricas	6 Meses de Garantia
Bateria - Chumbo	6 Meses de Garantia
Bateria Nicoll e Pulse	9 Meses de Garantia (consultar item 10)
Bateria - Lítio	12 Meses de Garantia
Quadro/ Chassi	12 Meses de Garantia

DUOS