



## Procedimentos para Atendimento em Garantia a Consumidores Finais

Todos os atendimentos em garantia aos consumidores finais serão realizados através de nossa Central de Atendimento Técnico.

Este atendimento centralizado apresenta as seguintes vantagens:

### ✓ Contato direto com a Softronic

- via nosso Site [www.softronic.com.br](http://www.softronic.com.br)
- via e-mail [suporte@softronic.com.br](mailto:suporte@softronic.com.br)
- ou por telefone (11) 3879-6669

### ✓ Maior abrangência de atendimento

- Transporte via correio, sem custo ao consumidor final;
- Evita deslocamento do consumidor até os grandes centros ou Capitais que possuem Assistências Técnicas Autorizadas.

### ✓ Menor tempo para reparo

- O produto do consumidor não fica parado aguardando verificação, aguardando peças, aguardando conserto, etc., como é comum ocorrer quando o atendimento é direcionado a uma Oficina local;
- A Central de Atendimento Técnico recebe o produto, efetua o reparo necessário dentro dos padrões de qualidade exigidos, revisa e despacha o produto para o endereço do consumidor final.

### ✓ Maior confiabilidade

- Os produtos eletrônicos, mesmo os mais simples, estão cada vez mais compactos e utilizando componentes de complexa reposição;
- Nosso Laboratório Técnico dispõe de recursos e capacidade para estes tipos de reparos.

### ✓ Elimina motivos para reclamações em PROCON

- O consumidor final não precisa se deslocar para outras cidades para ser atendido;
- O prazo de atendimento nunca ultrapassará os 30 dias previstos no CDC;
- A qualidade do serviço evita retornos e desgaste com o consumidor.

### Observação:

O tempo de transporte depende da localidade, conforme prazos estipulados pelos correios (vide <http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/>).

## Procedimentos

1 - Preencha o “**Formulário para solicitação de atendimento em garantia a consumidor final**” disponível para download em nosso site e envie para o e-mail [suporte@softronic.com.br](mailto:suporte@softronic.com.br). É obrigatório enviar também uma cópia da Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de compra do produto (por ser uma cópia escaneada ou arquivo de foto, desde que seja legível);

2 - Após recebimento e avaliação deste formulário iremos fornecer um código de postagem para que o produto nos seja enviado pelo correio;

3 - Deve ser enviado o produto completo (com todos os acessórios, cabos, dispositivos de conexão, etc.);

4 - Embale o produto e seus acessórios com todo cuidado para evitar danos no transporte;

5 - Se optar por utilizar embalagens padrão dos correios, o custo desta embalagem não está incluso no código de postagem e deverá ser pago pelo consumidor.

Qualquer dúvida, pedimos que entre em contato conosco pelo telefone:

(11) 3879-6669 de segunda à quinta-feira das 09:00 às 17:00 horas e sexta-feira das 09:00 às 16:00 horas.

Ou pelo e-mail: [suporte@softronic.com.br](mailto:suporte@softronic.com.br).

**Central de Atendimento Técnico**  
**Softronic Comercial Distribuidora de Produtos Ltda.**