



Procedimentos para Atendimento em Garantia aos Revendedores

Para esclarecer todas as dúvidas que possam existir, elaboramos este informativo que orienta sobre os procedimentos para atendimento em garantia aos nossos produtos.

Prazo para troca de produtos

O consumidor final pode solicitar troca do produto ao revendedor quando:

- O produto não funcionou, total ou parcialmente, logo após a compra

Normalmente os revendedores estipulam um prazo para troca de produtos, que apresentem algum tipo de problema logo após a compra, uma vez que nem sempre é possível testar o mesmo antes de entregá-lo ao consumidor final.

Este prazo varia de acordo com o revendedor, porém, não pode ser superior a 07 (sete) dias.

- A venda foi realizada fora do estabelecimento comercial

Conforme prevê o código de defesa do consumidor, toda venda realizada fora do estabelecimento comercial (vendas pela Internet, catálogos, etc.) dá ao consumidor final o “direito de arrependimento”, que pode ser exercido em até 07 (sete) dias após a entrega do produto.

Dentro deste prazo, o consumidor pode solicitar a troca do produto, por falha de funcionamento, ou a devolução ao revendedor, por insatisfação com o mesmo.

Importante: Após os prazos acima informados, caso ocorra alguma falha de funcionamento do produto, o consumidor final deve ser orientado a seguir os procedimentos para atendimento em garantia ao consumidor final disponível em nosso site para obter atendimento direto ao mesmo.

Procedimento para troca de produtos

Atenção:- Antes de efetuar a troca de qualquer produto, **desde que esteja dentro dos prazos acima descritos**, é importante avaliar qual a reclamação do consumidor com relação ao possível defeito, se está utilizando o produto de forma adequada e se a instalação foi realizada conforme instruções contidas no manual.

Verifique o estado físico do produto

- Produto que sofreu queda ou qualquer tipo de dano físico, estiver com o lacre de garantia rompido e/ou com sinais de ter sido aberto, não tem direito ao atendimento

em garantia, conforme prevê o Certificado de Garantia (vide Manual de Instruções – Certificado de Garantia).

Solicite a Nota ou Cupom Fiscal

- Confira os dados e se está dentro do prazo de troca, tire uma cópia do documento fiscal e anote o defeito reclamado para enviar junto com o produto à fábrica.

Troque apenas o produto mantendo os demais itens originais

- É importante efetuar a troca apenas do produto, mantendo a embalagem, manuais e demais acessórios originais junto com o produto que for trocado, para posterior envio à fábrica. Esta providência é necessária para transporte adequado do produto até a fábrica e reintegração ao estoque após o devido reparo.

Procedimentos para atendimento de Pós-Venda

Preencha o “***Formulário para solicitação de atendimento em garantia exclusivo a Revendedores***” disponível para download em nosso site e envie para o e-mail suporte@softronic.com.br.

Após recebimento do formulário e avaliação dos defeitos reclamados, iremos entrar em contato para informar quais as providências serão adotadas (devolução, conserto, troca, bonificação, etc.), conforme for o caso e tipo de produto.

O frete de envio para a Softronic será por conta do revendedor e o frete de retorno será por conta da Softronic.

Deve ser enviado o produto completo (com todos os acessórios, cabos, dispositivos de conexão, etc.), junto com uma cópia da Nota Fiscal de venda que comprove a troca dentro do prazo.

Produtos enviados em desacordo com os procedimentos aqui estabelecidos serão devolvidos da mesma forma que forem recebidos ou apenas consertados, conforme o caso.

Embale o produto e seus acessórios com todo cuidado para evitar danos no transporte.

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.

Softronic Comercial Distribuidora de Produtos Ltda.