



Prezados clientes,

Este documento destina-se esclarecer o processo de atendimento de garantia o produto Step Safe nas diferentes estruturas de assistência técnica disponíveis.

1. Definição dos Pontos de Atendimento.

A estrutura de garantia STEP SAFE compreende em dois canais de atendimento ao cliente, sendo:

Garantia Interna STEP SAFE localizada em São Bernardo do Campo, sendo responsável pelo atendimento de todos os clientes .

Importante.

Sempre que houver uma reivindicação de garantia para o Step Safe, consulte o site **www.stepsafe.com.br** ou Sac STEP SAFE **11-2355-7710**

2. Atendimento em garantia.

Enquadram-se em garantia os produtos ou peças que apresentarem defeitos provenientes de falhas e/ou alterações de suas funções, provocadas por problemas de material e/ou de fabricação, dentro dos prazos de garantia.

Para aprovação de atendimento através da Garantia Interna STEP SAFE, o cliente deverá comprovar que o produto se encontra dentro do prazo de garantia. Isso se dará através da nota fiscal de venda e certificado de garantia devidamente preenchido.

De posse da confirmação do prazo de garantia, a Ordem de Serviço será gerada para posterior análise do produto, sendo que este será submetido a uma breve avaliação técnica que comprove tratar-se de um atendimento em garantia. Caso seja detectada alguma característica que torne improcedente o atendimento, o cliente deverá ser informado sobre qual o motivo da recusa.

NOTA: Produtos que não tiverem concessão de garantia aprovada poderão ser atendidos conforme item 3 abaixo.

Não havendo o aceite do cliente ou envio da documentação requerida (nota fiscal de venda ao consumidor e/ou certificado de garantia), os produtos serão devolvidos após 30 dias via Sedex a cobrar, informando o motivo da recusa.

3. Atendimento fora de garantia.

Nos casos em que a solicitação de garantia for improcedente (vide item 4), a Garantia Interna STEP SAFE poderão realizar a prestação de serviço e cobrar pelo reparo, devendo, entretanto, seguir as mesmas regras de atendimento, padronização e serviço.

Os serviços de reparo fora de garantia somente serão executados após aprovação do orçamento fornecido ao cliente.

A G.A. Indústria e Comércio Eletrônicos Ltda. não estipula ou determina os valores de mão de obra dos atendimentos fora de garantia **Para:** Distribuidores, atacadistas, lojistas, consumidores finais. **Assunto: Processo Atendimento Garantia. G.A. Indústria e Comércio Eletrônicos Ltda. R: Baffin, 293 – 4º Andar - Jardim do Mar – São Bernardo do Campo – São Paulo – CEP 09750-620**

4. A garantia perde a validade quando.

- O Certificado de Garantia ou número de série do produto forem rasurados
- Sinais de adulteração
- Não apresentação da nota fiscal de venda ao consumidor final ou do certificado de garantia
- Aparelho violado ou reparado por pessoas não autorizadas
- Mau trato, manuseio incorreto
- Danos causados devido à instalação incorreta
- Uso fora das especificações
- Infiltração de produtos de limpeza ou abrasivos

5. Atendimento garantia zero horas.

- Compreende como atendimento imediato para o Step Safe os aparelhos que apresentarem defeito no momento da instalação
- Enquadram-se no atendimento somente os produtos que estiverem com os itens, embalagem e acessórios intactos e sem indício de uso
- Para este atendimento em específico, o certificado de garantia **não deverá** ser preenchido
- A validação do atendimento se dará pela apresentação da nota fiscal de venda ao consumidor com a mesma data do dia da reivindicação de garantia, salvo quando a instalação ocorrer em feriados ou finais de semana; neste caso, considera-se o próximo dia útil

☒ Para solicitação do atendimento é necessário que a loja entre em contato com a Central de atendimento Step Safe a fim de verificar a disponibilidade do produto para troca imediata e, caso possível, reservar o mesmo. A reserva do Step Safe será por ordem de solicitação e válida somente para o mesmo dia que esta foi feita

☒ Para troca será necessário enviar o **produto completo** até o endereço do fabricante (acima) respectiva embalagem, Step Safe, acessórios e nota fiscal de venda ao consumidor

☒ A garantia se dará pela forma convencional caso o produto esteja com algum indício de uso, acessórios danificados ou faltando. Entende-se por forma convencional o produto que é deixado para reparo sendo enviado posteriormente.

Importante:

6. Processo de atendimento Postos de Serviço Autorizado.

☒ Clientes atendidos: **distribuidor, atacadista, representante, lojista e consumidor final.**

Para: Distribuidores, atacadistas, lojistas, consumidores finais. **Processo Atendimento Garantia. G.A. Indústria e Comércio Eletrônicos Ltda. R: Baffin, 293 – 4º Andar - Jardim do Mar – São Bernardo do Campo – São Paulo – CEP 09750-620**

☒ Para todo atendimento em garantia o cliente deverá comprovar que o produto se encontra dentro do prazo de garantia. Isso se dará através da nota fiscal de venda e certificado de garantia devidamente preenchido.

☒ É solicitado que os produtos com reivindicação de garantia sejam enviados via correio.

☒ Para atendimento de garantia deverá enviado todo o conteúdo da embalagem.

☒ A fim de evitar reincidências de atendimento, é solicitado que o cliente informe o defeito apresentado pelo produto da forma mais detalhada possível.

☒ O prazo para atendimento do processo de garantia pode variar entre 7 e 20 dias úteis, sem considerar adversidades.

☒ Nos atendimentos de garantia zero horas a substituição do produto é imediata. *

*vide condições de atendimento, item 5.

7. Processo de atendimento Garantia Interna STEP SAFE.

☒ O cliente deverá se dirigir até a loja a qual adquiriu ou instalou o Step Safe, para solicitar a reivindicação de garantia.

☒ Clientes atendidos: **distribuidor, atacadista, lojista e consumidor final.**

☒ Para envio de produtos à garantia interna faz-se necessário encaminhá-los via Correios (SEDEX), junto com a nota fiscal de venda, certificado de garantia devidamente preenchido e nota fiscal de remessa para conserto.

☒ Para atendimento ao consumidor final que adquiriu o produto pela internet, o mesmo deverá entrar em contato com SAC **11-2355-7710** para solicitar o **Procedimento de Garantia Web**.

☒ A fim de evitar reincidências de atendimento, é solicitado que os produtos enviados para garantia tenham a descrição mais detalhada possível do defeito.

☒ Para atendimento de garantia deverá enviado todo o conteúdo da embalagem.

☒ Os produtos enviados para garantia serão devolvidos no endereço da nota fiscal de **Remessa para Conserto**. Somente nos casos de envio do consumidor final que adquiriram o produto pela internet, os mesmos serão entregues no endereço da nota fiscal de **Venda ao Consumidor**.

☒ O prazo para atendimento de garantia pode variar entre 7 e 20 dias úteis a partir da postagem, sem considerar adversidades.

Para: Distribuidores, atacadistas, lojistas, consumidores finais. **Processo Atendimento Garantia. G.A. Indústria e Comércio Eletrônicos Ltda. R: Baffin, 293 – 4º Andar - Jardim do Mar – São Bernardo do Campo – São Paulo – CEP 09750-620**

Atenciosamente

