

1. POLÍTICA DE GARANTIA

Todos os produtos SOFT são garantidos contra eventuais defeitos de fabricação e de seus componentes, por **24 meses** contados a partir da data de venda, se não houver como comprovar a data da venda valerá a data de fabricação, **os fretes de envio e retorno são pagos pela SOFT**, se consideradas as condições e procedimentos estabelecidos neste documento.

O conserto do produto com defeito não prorroga o prazo de garantia. A garantia da instalação deve ser acordada entre o proprietário do veículo e a loja instaladora.

As situações que podem implicar em **invalidação de garantia** dos nossos produtos são:

- Prazo de garantia expirado;
- Rasura do número de série ou lacre de garantia;
- Infiltração de Líquido (*Oxidação ocasionada por contato com água ou produtos químicos via chuva, lavagem, tentativa de limpeza, etc.*);
- Ligação Inadequada (*Resume-se pelo não cumprimento das instruções contidas no manual. Ocasionalmente principalmente pela inversão de fios, instalação incorreta*);
- Tentativa de reparo;
- Fios/terminais cortados (*em atuadores, chicotes e antenas*);
- Dano físico: Partes quebradas;
- Uso fora das especificações.



Produto Dentro da Garantia
Gabinete modelo novo



Fora de Garantia
Gabinete antigo, não usado há mais de 3 anos



Produto Dentro da Garantia
Conector modelo novo



Fora de Garantia
Conector antigo - não usado há 3 anos



Fora de Garantia
Produto com chicote danificado



Produto Dentro da Garantia
Gabinete modelo novo



Fora de Garantia
Gabinete antigo, não usado há mais de 3 anos



Produto Dentro da Garantia
Gabinete modelo novo



Fora de Garantia
Gabinete antigo, não usado há mais de 3 anos



Chicote Danificado
Módulo é consertado, porém acompanha chicote no mesmo estado que foi enviado



Fora de Garantia
Produto fora do prazo de garantia - gabinete e reles antigos, não usados há mais de 3 anos

	INFORMATIVO DE GARANTIA	Cód.: IF-001-TEC
		Rev.: 08
		Data: 21/07/2011

2. ATENDIMENTO EM GARANTIA

EMITIR NOTA FISCAL COM OS SEGUINTE DADOS (Não são aceitas garantias sem NF):

Soft Sistemas Eletrônicos Ltda.
Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, 1740
Bairro CIC – CEP 81290-000 – Curitiba / PR
CNPJ: 03.938.055/0002-16
I.E.: 905.14879-63

ENVIAR ARQUIVO .XML PARA O E-MAIL: nfe@softeletronica.com.br

Natureza da Operação: Remessa para Conserto;

Com CFOP (Código Fiscal de Operações):

- 5.915 (para empresas sediadas dentro do Estado do Paraná);
- 6.915 (para empresas sediadas fora do Estado do Paraná).

Relacionar na NF os produtos, com suas respectivas quantidades e valores pagos.

Devido a não-incidência de impostos nas Remessas para Conserto, deve ser incluso no campo da NF:

- IPI suspenso conforme Art.5 inciso XI / XII do RIPI.
- ICMS suspenso (de acordo com a legislação de seu Estado).

Em caso de dúvidas, verificar com seu contador.

No campo "FRETE" definir como: FRETE POR CONTA DO DESTINATÁRIO, (não serão aceitos pedidos de reversão de frete), desde que não ultrapasse 1 envio por mês.

Formas de envio:

- **Envio:** Frete pago pela SOFT - **Somente via transportadora BRASPRESS, após preencher os requisitos abaixo**
 - Solicitar coleta através do e-mail: garantia.coleta@softeletronica.com.br
 - A coleta só será solicitada mediante o envio dos dados especificados abaixo:
 - Endereço completo da empresa;
 - Telefone para contato;
 - Danfe em anexo;
 - Arquivo XML em anexo;
 - O cliente não poderá ter títulos vencidos em aberto, caso contrário o frete será por conta do remetente.
- **Retorno:** Frete pago pela SOFT via BRASPRESS.
(Exceção: no caso de envio de NF errada ou remessa com 100% de produtos fora de garantia ou sem defeito, as despesas de retorno e de envio deverão **ser pagas pelo cliente**).

Prazo para atendimento em garantia:

- Quinze dias úteis, contados a partir da data de recebimento dos produtos na SOFT (exceto se apresentar divergência entre NF e físico).

Recomendações Importantes:

- Conferir as quantidades a serem emitidas na NF e quantidades físicas, pois caso seja detectada divergência entre essas, implicará na retenção da remessa no setor de recebimento até a regularização da situação (carta de correção).

- Identificar os produtos enviados para garantia etiquetando-os com o nome de seus respectivos clientes ou instaladores para que em uma eventual invalidação de garantia o produto volte com a mesma identificação, eliminando dúvidas.

3. SUPORTE TÉCNICO

- **Assistente Técnico Virtual**

Ferramenta disponível em nosso site com mais de **2000** esquemas para:

- Solucionar dúvidas de aplicação de nossos produtos, escolhendo apenas montadora, modelo e ano do veículo.
- Instalação específica para os diversos veículos existentes no mercado.
- De uma maneira fácil e rápida resolve a grande maioria das dúvidas.
- Além disso, é constantemente atualizada, para que mesmo as informações dos novos veículos sejam divulgadas.

Para eventuais dúvidas relacionadas à garantia ou dificuldades que ocorram nas instalações de nossos produtos disponibilizamos o Suporte Técnico (de segunda a sexta-feira das 08:00h as 19:00h e aos sábados das 08:00h as 13:00h) através dos contatos:

- 3544-8544 (para Curitiba e região metropolitana)
- 0800-707-8555 (demais localidades)
- MSN / e-mail: suporte@softeletronica.com.br

www.softeletronica.com.br

Atenciosamente,
SOFT SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA.