



**S** **SOFT**  
*eletrônica*

**PROCEDIMENTO  
DE GARANTIA**

---



## PROCEDIMENTO DE GARANTIA

---

Todos os produtos da **Soft Eletrônica** são garantidos contra eventuais defeitos de fabricação e de seus componentes, por um **prazo de 12 a 24 meses** contados a partir da data de fabricação da **Soft Eletrônica**. A garantia entre cliente final/lojista e garantia entre lojista/distribuidor deve ser acertada entre ambos, não alterando assim a garantia fornecida pela **Soft Eletrônica**. Se não houver como comprovar a data de fabricação, a garantia será automaticamente anulada, os fretes de envio e retorno são pagos pela **Soft Eletrônica**, desde que ultrapassem 1 (uma) coleta mensal. Os produtos que precisarem ser enviados para a garantia, poderão ser enviados tanto por transportadora, quando for um volume maior que 10 KG, quanto pelos Correios, quando volumes menores, 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:

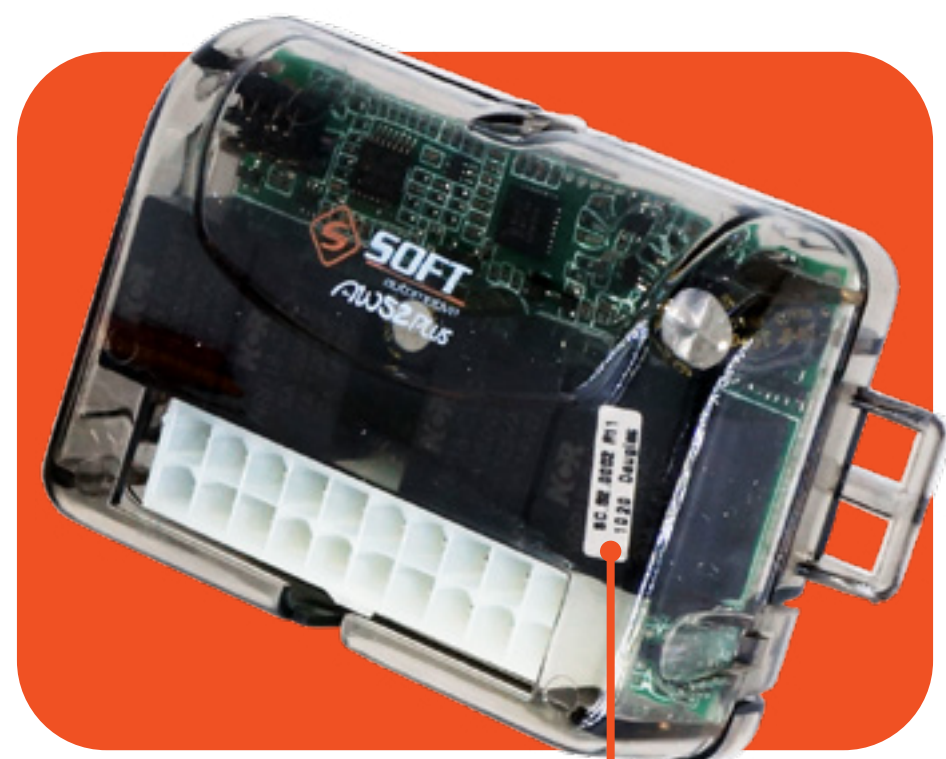
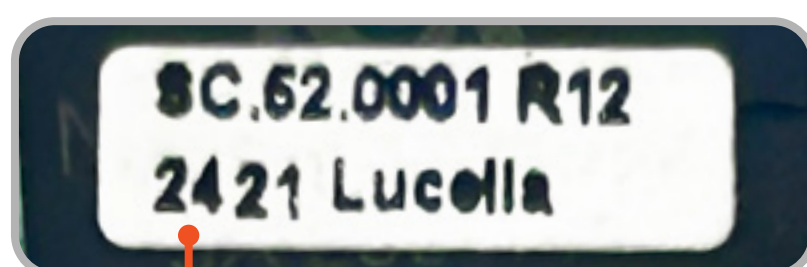
- Prazo de garantia expirado;
- Rasura do número de série ou lacre de garantia;
- Infiltração de líquido (Oxidação ocasionada por contato com água ou produtos químicos via chuva, lavagem, tentativa de limpeza, etc);
- Ligação inadequada (Resume-se pelo não cumprimento das instruções contidas no manual.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

### ATENÇÃO

Antes de nos enviar algum produto, certifique-se que o produto está dentro do prazo de garantia, conforme etiqueta ao lado.



**Atenção distribuidores,** caso o produto não possua etiqueta de validade de garantia na parte externa do gabinete, verificar a data de fabricação das peças ao receber garantias de seus cliente:



### Exemplo de etiqueta de fabricação

**Exemplo:** 2421 significa que a peça foi produzida na semana 24 de 2021.



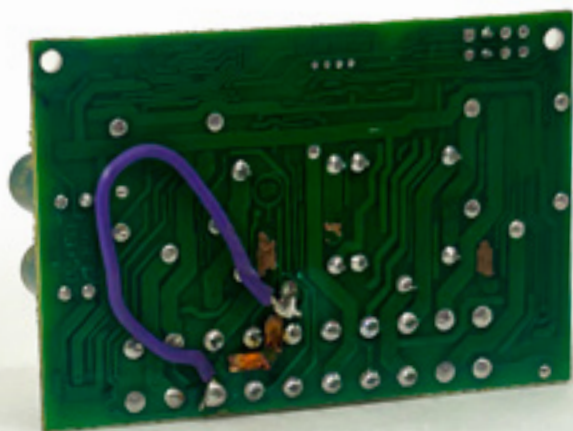
## PROBLEMAS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA

### ATENÇÃO

Se a peça apresentar qualquer um dos problemas abaixo, **não nos envie**, pois a mesma será recusada por estar fora dos padrões de cobertura da garantia.

#### Tentativa de reparo

Fora da garantia



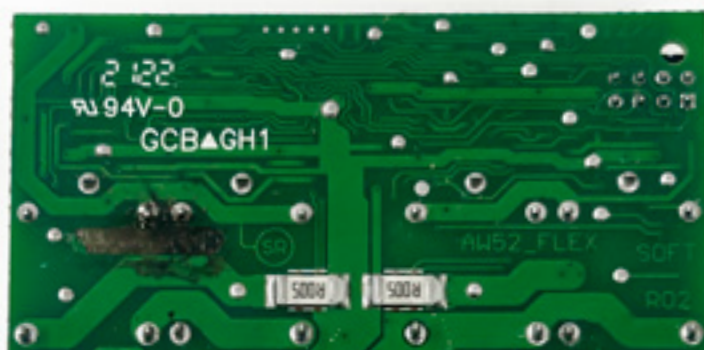
#### Fio cortado

Fora da garantia



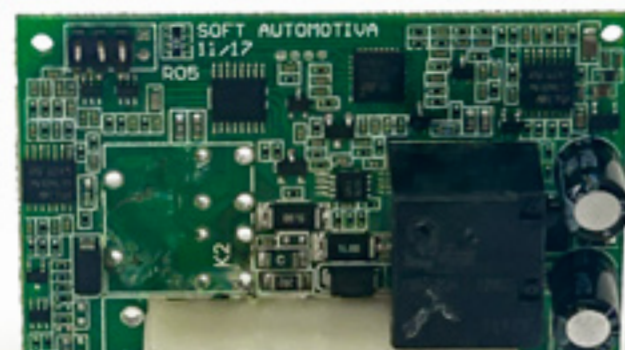
#### Trila rompida por ligação invertida

Fora da garantia



#### Oxidação / Infiltração de líquido

Fora da garantia



## ATENDIMENTO EM GARANTIA

Emitir nota fiscal com os seguintes dados (Não são aceitas garantias sem NF) e nem com notas com o destinatário de Pato Branco:

**SOFT SISTEMAS ELETRÔNICAS LTDA**

Avenida República Argentina, 1505 - Sala 605

Água Verde, Curitiba / PR. - CEP: 80.620-010

CNPJ: 03.938.055/0002-16 | I.E.: 905.14879-63



Enviar os arquivos pdf e xml para o e-mail:



[garantia.coleta@softeletronica.com.br](mailto:garantia.coleta@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.**



## Formas de envio:

- **Envio:** Frete pago pela Soft Eletrônica, volumes menores que 10kg podem ser enviados pelo correio, o cliente nos envie o arquivo PDF e o XML da NF, então entraremos em contato com o correio e solicitamos o código de postagem para o cliente.

## Em casos de envio pela transportadora BRASPRESS:

- Endereço completo da empresa;
- Telefone para contato;
- Danfe em anexo;
- Arquivo XML em anexo;
- O cliente não poderá ter títulos vencidos em aberto, caso o frete será por conta do remetente.

## Retorno:

Frete pago pela Soft Eletrônica via **BRASPRESS** ou **CORREIOS**.

## Prazo para atendimento em garantia:

**Quinze dias úteis**, contados a partir da data de recebimento dos produtos na Soft Eletrônica (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.

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.



# APLICATIVO INSTALE SOFT

Conheça nosso aplicativo para Android e iOS, onde você terá acesso aos produtos, aos manuais de instalação, onde comprar, contato direto conosco e também ao Assistente Técnico Virtual.

**Procure por Instale SOFT na sua loja de aplicativos.**

## SUPORTE WHATSAPP

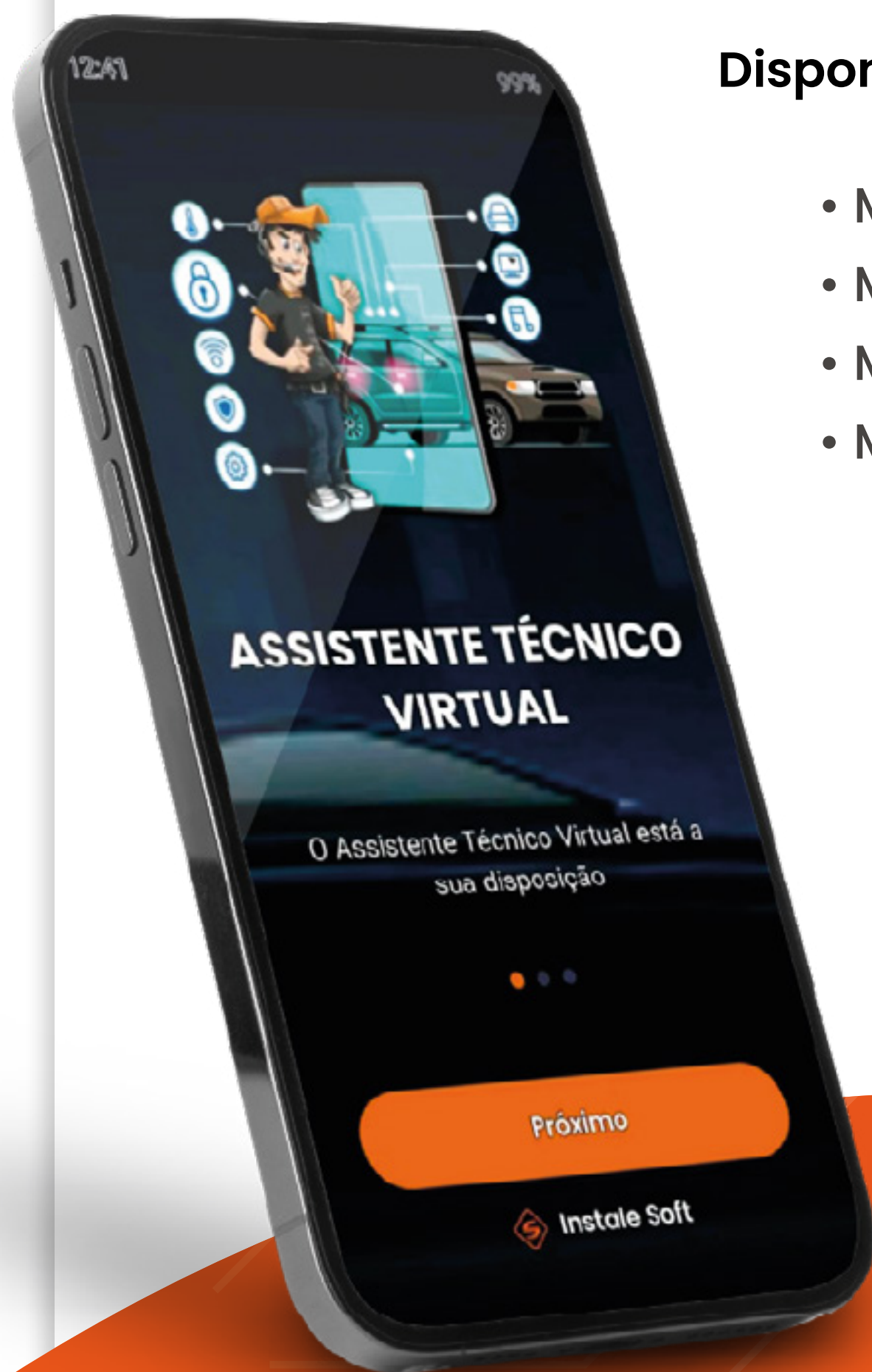
Facilidade de atendimento **[41] 3544-8500**

## Disponível para Android e iOS

- Mais de 600 veículos disponíveis;
- Mais de 400 produtos;
- Mais de 250 esquemas de ligação;
- Mais de 200 lojistas e distribuidores.

Procure por Instale Soft na sua loja de aplicativos.

**APLICATIVO 100%GRATUITO.**





**Central de Atendimento via  
WhatsApp ou por Telefone:  
(41) 3544 - 8500**

**S** **SOFT**  
*eletrônica*



🌐 [softeletronica.com.br](http://softeletronica.com.br)

📱 /softeletronica