



Safilo[®]
GROUP

Safilo do Brasil Ltda.

0800.701.2097

atendimento@safilo.com.br

**Procedimentos Safilo
de Assistência Técnica**



Safilo[®]
GROUP



PROCEDIMENTOS SAFILO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1) PROCEDIMENTO “EA”

PROCEDIMENTO EA – Envio de Acessório: Acessório solicitado via 0800, pelo estabelecimento comercial, quando não se tratar de defeito de fabricação. É a assistência técnica paga pelo cliente.

2) PROCEDIMENTO “AS”

PROCEDIMENTO AS – ASSISTÊNCIA SAFILO: Essa assistência técnica é prestada com o envio do produto danificado, à Safilo, em conjunto com os seguintes documentos: (i) Nota Fiscal de Venda ao Consumidor; (ii) 1a e 2a. Via da Avaliação Prévia de Assistência relatando o ocorrido com a peça a ser reparada; e (iii) Nota Fiscal de Remessa para Troca.

3) PROCEDIMENTO “TR”

PROCEDIMENTO TR – TROCA ANTECIPADA: essa assistência técnica é prestada sem o envio do produto danificado, à Safilo, em razão do consumidor final não poder disponibilizar o produto danificado. Para tanto, faz-se necessário o envio dos seguintes documentos, via fax: (i) Nota Fiscal de Venda ao Consumidor; (ii) Avaliação Prévia de Assistência relatando o ocorrido com a peça a ser reparada; e (iii) Nota Fiscal de Remessa para Troca.

Posteriormente, é obrigatório o envio do produto danificado, bem como dos documentos, acima mencionados, no prazo máximo de 15 dias, contados a partir do recebimento, pelo estabelecimento comercial, do produto novo, sob pena de faturamento do mesmo.

1. DEFEITO DE FABRICAÇÃO »» 04

- 1.1. Defeito de Fabricação – Metal
- 1.2. Defeito de Fabricação – Charneira
- 1.3. Defeito de Fabricação – Acetato
- 1.4. Defeito de Fabricação – Hastes
- 1.5. Defeito de Fabricação – Lentes

2. EXEMPLOS DE DEFEITOS RELATIVOS AO MAU USO, MAU MANUSEIO OU MAU ARMAZENAMENTO »» 07

- 2.1. Metal
- 2.2. Charneira
- 2.3. Acetato
- 2.4. Hastes
- 2.5. Lentes

3. DEFEITO OCACIONADO POR, MAU USO, MAU MANUSEIO OU MAU ARMAZENAMENTO »» 09

- 3.1. Procedimento EA – Envio de Acessório. Assistência técnica paga pelo cliente.
 - 3.1.1. Acessório Ativo:
 - 3.1.1.A) Aguardar importação Itália.
 - 3.1.1.B) Acessório disponível em estoque.
 - 3.1.2. Acessório Inativo:
 - 3.1.2.A) Acessório disponível em estoque
 - 3.1.2.B) Acessório inexistente e:
- B.1. Garantia Safilo vigente (365 dias a partir da data de venda ao consumidor).
- B.2. Garantia Safilo não vigente.

4. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A REALIZAÇÃO DA ANÁLISE PRÉVIA PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA »» 11

- 4.1. Nota Fiscal de venda ao consumidor.
Garantia Safilo: é a garantia contratual, vigente pelo prazo de 365 dias, contados a partir da data em que o consumidor adquiriu o produto, junto ao estabelecimento comercial, credenciado à Safilo do Brasil Ltda.



- 4.2. Avaliação Prévia de Assistência Técnica.
Talão fornecido pela Safilo.
- 4.3. Nota Fiscal de Remessa para Troca – códigos CFOP: (a) CFOP 6949 – demais estabelecimentos e (b) CFOP 5949 para estabelecimentos comerciais situados na cidade de São Paulo.

5. PROCEDIMENTOS: AS e TR »» 13

- 5.1. Procedimento AS – Assistência Safilo.
Prazo máximo de 30 dias para solucionar o defeito de fabricação.
- 5.2. Procedimento TR – Troca Antecipada.
Prazo máximo de 30 dias para solucionar o defeito de fabricação.
- 5.3. Lentes com dioptria.
- 5.4. Obrigatoriedade de Remessa da Peça Defeituosa à Safilo.
- 5.5. Produto defeituoso em razão de mau uso, mau manuseio ou mau armazenamento.

6. PRODUTO ATIVO - PROCEDIMENTOS AS e TR »» 15

- 6.1. Produto disponível em estoque.
- 6.2. Produto indisponível em estoque.
 - 6.2.1. Aguardará a importação.
 - 6.2.2. Consumidor não deseja aguardar o prazo de 90 dias, necessários para a importação.

7. PRODUTO INATIVO - PROCEDIMENTO AS e TR »» 16

- 7.1. Produto disponível em estoque;
- 7.2. Produto indisponível em estoque.

1. DEFEITO DE FABRICAÇÃO

1.1. DEFEITO DE FABRICAÇÃO – METAL

1.1.1. Metal descascando/ Oxidando.

Somente será defeito de fabricação se ocorrer em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal. (Garantia Safilo).

1.1.2. Pintura do metal com bolhas.

Somente será defeito de fabricação se o mesmo ocorrer em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal. (Garantia Safilo).

1.1.3. Quebra na solda.

Somente será considerado defeito de fabricação se o mesmo apresentar-se em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal (Garantia Safilo). No entanto, somente será aceito se o rompimento ocorrer na emenda da solda, quebras próximas às soldas não serão considerados como defeito de fabricação.

1.1.4. Quebra do parafuso fixo da charneira / Parafuso espanado.

Somente será defeito de fabricação se ocorrer em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal. (Garantia Safilo).

1.2. DEFEITO DE FABRICAÇÃO – CHARNEIRA

1.2.1. Charneira solta do arco.

Somente será defeito de fabricação se ocorrer em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal. (Garantia Safilo), não será considerado defeito, se o mesmo apresentar quebra do aro junto à charneira.

1.2.2. Charneira com folga.

Somente será defeito de fabricação se ocorrer em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal. (Garantia Safilo).

1.3. DEFEITO DE FABRICAÇÃO – ACETATO

1.3.1. Acetato descascando.

Somente será defeito de fabricação se ocorrer em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal. (Garantia Safilo).

1.3.2. Acetato com alteração de cor.

Acetatos com cores transparentes podem mudar de cor ficando amareladas, se as mesmas ocorrerem em até 365 dias após a compra, poderá ser considerada defeito, pois está no prazo de garantia.

1.3.3. Acetato rachado / Quebrado.

Somente será considerado defeito de fabricação, quando o mesmo ocorrer no parafuso devido à pressão do mesmo, acetatos rachados ou quebrados em outros locais não são considerados como defeitos de fabricação.

1.3.4. Quebra ou saída do fio de nylon da armação.

Somente será defeito de fabricação se ocorrer em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal. (Garantia Safilo).

1.4. DEFEITO DE FABRICAÇÃO – HASTES

1.4.1. Descolamento do logotipo ou descolamento dos strass.

Somente será defeito de fabricação se ocorrer em até 365 dias após a data de compra, pelo consumidor, a qual consta na Nota Fiscal. (Garantia Safilo). Deve-se esclarecer ao cliente que o descolamento do logotipo ou strass ocorre em razão do superaquecimento próximo ao aplique.

1.4.2. Haste com mola quebrada.

O mesmo somente será considerado defeito de fabricação se apresentar em até 365 dias após a compra.



1.5. DEFEITO DE FABRICAÇÃO – LENTES

1.5.1. Lentes caindo da armação, não fixam no aro.

Será considerado defeito de fabricação se o mesmo não estiver com o aro torto ou deformado devido aos ajustes incorretos.

1.5.3. Lentes descascando / Perda do efeito espelhado.

Somente será considerado defeito se o mesmo ocorrer em até 365 dias após a compra.

1.5.4. Lentes com tonalidades diferentes / Manchadas.

Somente será considerado defeito se o mesmo apresentar-se até 365 dias após a compra.

Esta lista é exemplificativa. Qualquer outro defeito aparente será analisado pelo departamento técnico da Safilo.

2. EXEMPLOS DE DEFEITOS RELATIVOS AO MAU USO, MAU MANUSEIO OU MAU ARMAZENAMENTO

2.1. METAL

2.1.1. Metal arranhado.

Aro e hastes arranhados são ocasionados em razão do mau manuseio de ferramentas incorretas em suas manutenções.

2.1.2. Metal torto, torcido.

Não é defeito de fabricação, pois o mesmo se dá devido ao ajuste realizado de forma incorreta ou com ferramentas não adequadas.

2.2. ACETATO

2.2.1. Acetato arranhado.

O acetato arranhado ocorre em razão do manuseio incorreto na sua manutenção ou na sua limpeza.

2.2.2. Acetato áspero, deformado, com bolhas ou queimado.

Acetato áspero, deformado, com bolhas ou queimado ocorre em razão do superaquecimento do material na realização do ajuste.

2.2.3. Acetato com manchas.

Acetato com manchas esbranquiçadas ocorre em razão da utilização de produtos químicos, os quais contêm acetona.

2.2.4. Acetato rachado / Quebrado.

Acetato rachado ou quebrado em outros lugares, com exceção de quando ocorrer no parafuso (devido à pressão do mesmo), não serão considerados defeitos de fabricação.

2.3. HASTES

2.3.1. Haste deformada, torta, mordida.

Haste deformada, torta ou mordida não se trata de defeito de fabricação, tendo em vista que ocorre em razão do mau uso, mau armazenamento e mau manuseio da mesma.

2.3.2. Haste quebrada.

Haste quebrada somente será considerado defeito de fabricação quando a quebra ocorrer no parafuso, por pressão do mesmo. Quebras bruscas em outros locais não serão considerados defeitos de fabricação.

2.4. LENTES

2.4.1. Lentes riscadas ou arranhadas.

Lentes riscadas ou arranhadas ocorrem em razão de utilização de procedimento incorreto na limpeza da lente, mau armazenamento, ou uso incorreto de ferramentas em sua manutenção.

2.4.2. Lentes trincadas, lascadas ou partidas ao meio.

É considerado defeito quando a trinca ou a lasca ocorre no parafuso, em razão da pressão do mesmo. Lentes quebradas em outros lugares não serão considerados defeitos de fabricação.



3. DEFEITO OCACIONADO POR MAU USO, MAU MANUSEIO OU MAU ARMAZENAMENTO

3.1. PROCEDIMENTO EA.

Envio de Acessório: Assistência técnica paga pelo cliente.
Cliente solicita o pedido de acessório via SAS, 0800;

3.1.1. Acessório Ativo.

O serviço de 0800 deve registrar que o prazo para entrega do acessório solicitado é de até 90 dias.

3.1.1.A. Aguardar importação.

O cliente deve estar ciente deste prazo de entrega de até 90 dias.

- A.1) *Acessório enviado da Itália dentro do prazo de 90 dias assistência técnica prestada ao consumidor.*
- A.2) *Acessório não enviado pela Itália ou transcorridos os 90 dias. Garantia Safilo vigente (365 dias a partir da data em que consta na NF do consumidor) – a peça é gratuitamente trocada para o consumidor observando-se as seguintes regras: (i) modelo idêntico, caso tenhamos em estoque; ou, (ii) modelo similar.*
- A.3) *Acessório não enviado pela Itália ou transcorridos os 90 dias: Garantia Safilo não vigente (365 dias a partir da data em que consta na NF do consumidor). A assistência somente poderá ser prestada pela Safilo do Brasil se o produto estiver ainda em linha e se possível a importação diante de estoque remanescente na Itália, sujeito à verificação.*

3.1.1.B. Acessório disponível em estoque.

Existe o acessório solicitado pelo consumidor na Safilo.

3.2.1. Acessório Inativo.

Prazo 15 dias para entrega do acessório solicitado.

3.2.1.A. Acessório disponível em estoque.

A assistência será prestada ao consumidor.

3.2.1.B. Acessório inexistente e:

B.1) *Garantia Safilo vigente (365 dias a partir da data de compra que consta na NF do consumidor) – a peça é gratuitamente trocada para o consumidor observando-se as seguintes regras: (i) modelo idêntico, caso tenhamos em estoque; ou, (ii) modelo similar.*

B.2) *Garantia Safilo não vigente (ultrapassados os 365 dias a partir da data de compra que consta na NF do consumidor) – a assistência técnica não será prestada pela Safilo.*

Os acessórios: hastes e lentes serão cobrados pela Safilo.

4. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A REALIZAÇÃO DA ANÁLISE PRÉVIA PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

4.1. NOTA FISCAL DE VENDA AO CONSUMIDOR.

Documento necessário para verificação do prazo de vigência da Garantia Safilo.

Garantia Safilo: é a garantia contratual, vigente pelo prazo de 365 dias, contados a partir da data em que o consumidor adquiriu o produto, junto ao estabelecimento comercial, credenciado à Safilo do Brasil Ltda.

4.2. AVALIAÇÃO PRÉVIA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

Devidamente preenchida relatando, detalhadamente, o defeito ou o reparo que necessita ser efetuado pela Safilo, conforme o **modelo na página seguinte;**

4.3. NOTA FISCAL DE REMESSA PARA TROCA.

É o documento fiscal, emitido pela ótica, que deverá acompanhar a peça defeituosa, até à Safilo do Brasil Ltda. Neste documento fiscal, obrigatoriamente, deverá constar os seguintes códigos CFOP: (a) CFOP 6949 para estabelecimentos comerciais situados fora da cidade de São Paulo e (b) CFOP 5949 para estabelecimentos comerciais situados na cidade de São Paulo.

Caso a peça seja enviada pela Ótica solicitante faltando um dos requisitos acima mencionados, a peça será devolvida sem a realização da avaliação.

BB

ROTTA VENETA

CARRERA

Dior

DIESEL

GUCCI

MaxMara

MARC JACOBS

GIORGIO ARMANI

Nº _____

Avaliação Prévia para Assistência Técnica

Razão Social: _____ Cód.: _____ Data: ___/___/___

Endereço: _____

Telefone: _____ Contato: _____ Função: _____

E-mail: _____

Dados da peça

Griffe: _____ Modelo: _____

Cor Armação: _____ Cor Lente: _____ Tam: _____

A peça é do estoque?


A peça é do consumidor final? N.F. Cons.: _____ Data da aquisição: ___/___/___

Obs.: Não enviar produto com dioptria.

Defeito apresentado

Identifique com um "X" o local com defeito

Lentes	<input type="checkbox"/>	_____
Hastes	<input type="checkbox"/>	_____
Aro	<input type="checkbox"/>	_____
Charneira	<input type="checkbox"/>	_____
Ponte	<input type="checkbox"/>	_____
Ponteira	<input type="checkbox"/>	_____
Plaquetas	<input type="checkbox"/>	_____
Aplique	<input type="checkbox"/>	_____
Outros	<input type="checkbox"/>	_____



Parecer da Ótica: _____

Caso haja custo no conserto, autoriza a realização do mesmo? Sim Não

Estou ciente de todas as informações acima que forneci: Sim Não

Nome do Consumidor: _____

RG nº _____ Tel.: _____

Para uso interno: Lauda Técnico AS/TR Nº _____

Defeito de fabricação Defeito de mau uso

Data: ___/___/___ Nº Ocorrência: _____ Safilo do Brasil Ltda.: _____

"As informações aqui colhidas são de única responsabilidade do consumidor e do revendedor, reservando-se a SÁFILO DO BRASIL, a requisitar informações complementares ou mesmo divergir das informações quanto a eventual vício ou defeito, nos termos da legislação vigente".

XYOO

OLIVER

POLO RALPH LAUREN

Safilo

STELLA MCCARTNEY

VALENTINO

YVES SAINT LAURENT

EMPORIO ARMANI

5. PROCEDIMENTOS: AS e TR.

5.1. PROCEDIMENTO AS – ASSISTÊNCIA SAFILO.

Essa assistência técnica é prestada mediante o envio da peça danificada em conjunto com os seguintes documentos:

5.1.1. Nota Fiscal de Venda ao Consumidor.

5.1.2. 1a e 2a. Via da Avaliação Prévia de Assistência relatando o ocorrido com a peça a ser reparada.

5.1.3. Nota Fiscal de Remessa para Troca.

Prazo máximo para solucionar o defeito de fabricação, procedimento AS – 30 DIAS.

5.2. PROCEDIMENTO TR – TROCA ANTECIPADA

Essa assistência técnica é prestada mediante o envio, via fax, dos seguintes documentos:

5.2.1. Nota Fiscal de Venda ao Consumidor.

5.2.2. 1a e 2a. Via da Avaliação Prévia de Assistência relatando o ocorrido com a peça a ser reparada.

5.2.3. Nota Fiscal de Remessa para Troca.

Prazo máximo para solucionar o defeito de fabricação, procedimento TR – 30 DIAS.

5.3. LENTES COM DIOPTRIA.

O procedimento TR só será efetuado quando se tratar de lentes com dioptria, ou seja, o consumidor não pode ficar sem a peça durante o processo de assistência.

5.4. OBRIGATORIEDADE DE REMESSA DA PEÇA DEFEITUOSA À SAFILO.

No procedimento TR – Troca Antecipada – o estabelecimento comercial solicitante deverá, obrigatoriamente, enviar a Safilo do Brasil Ltda, no prazo máximo de 15 dias, a contar da data do recebimento da peça nova, os seguintes documentos, anteriormente enviados via fax, sob pena de, ocorrer o imediato, faturamento da peça trocada pela Safilo:

5.4.1. Nota Fiscal de Venda ao Consumidor.

5.4.2. 1a e 2a. Via da Avaliação Prévia de Assistência.

5.4.3. Nota Fiscal de Remessa para Troca.

5.4.4. Peça Defeituosa.

5.5. PEÇA DEFEITUOSA EM RAZÃO DE MAU USO, MAU MANUSEIO OU MAU ARMAZENAMENTO.

No procedimento TR – Troca Antecipada – o estabelecimento comercial que, aleatoriamente, relatar que se trata de defeito de fabricação e, no entanto, for constatado que o defeito apresentado é em razão de: mau uso, mau manuseio ou mau armazenamento, a peça nova enviada pela Safilo será faturada. Logo, a peça defeituosa será devolvida pela Safilo, acompanhada da Nota Fiscal de Venda e Boleto Bancário, com prazo de vencimento de 30 dias.

6. PRODUTO ATIVO - PROCEDIMENTOS AS e TR:

6.1. PRODUTO DISPONÍVEL EM ESTOQUE.

Será enviada pela Safilo, à loja, produto novo, idêntico ao defeituoso, respeitando-se o prazo máximo de 30 dias, a contar da data do recebimento, pela Safilo, do produto danificado.

6.2. PRODUTO INDISPONÍVEL EM ESTOQUE.

Será consultado o estabelecimento comercial solicitante do Procedimento AS ou TR sobre a preferência do consumidor:

6.2.1. Consumidor opta por aguardar a importação de produto idêntico.

O prazo de importação é de 90 dias. Deverá ser autorizado, expressamente, pelo consumidor a importação de produto, em questão, mediante preenchimento de formulário próprio, fornecido pela Safilo (vide página 17). Após a ciência deste documento, a Safilo, imediatamente, solicitará a importação do referido produto.

- A) *Produto importado dentro do prazo de 90 dias – produto entregue a loja.*
- B) *Produto não enviado pela Safilo ou transcorridos os 90 dias: (b.1) a peça é trocada por modelo similar, equivalente; ou (b.2) o consumidor continuará aguardando a importação, mediante assinatura, prévia, de outra autorização.*

6.2.2. Consumidor não deseja aguardar o prazo de 90 dias, necessários para a importação.

A Safilo terá o prazo de 30 dias para efetuar a troca do produto defeituosa, por outra similar, equivalente.

7. PRODUTO INATIVO - PROCEDIMENTO AS e TR.

7.1. PRODUTO DISPONÍVEL EM ESTOQUE.

Será enviada, pela Safilo, à loja, peça nova, idêntica à defeituosa, respeitando-se o prazo máximo de 30 dias.

7.2. PRODUTO INDISPONÍVEL EM ESTOQUE.

Será enviada, pela Safilo, à loja, peça nova, similar à defeituosa, de valor equivalente, respeitando-se o prazo máximo de 30 dias.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E CIÊNCIA DE PRAZO PARA IMPORTAÇÃO DE PEÇA SÂFILO

Eu, (nome do consumidor completo), brasileiro, (estado civil), (profissão), portador do RG nº _____, e inscrito no CPF sob nº _____, residente e domiciliado na rua _____, cidade, Estado, autorizo a empresa Sâfilo do Brasil Ltda, inscrita na CGC/MF n. 03.088.271/0001-39, com sede na rua Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, 519, São Paulo, SP, a proceder a importação, por sua conta e risco, dos Óculos, marca _____, modelo _____, junto a Sâfilo SPA, Itália. Para tanto, estou ciente e de acordo que tal operação ocorrerá no **prazo de 90 (noventa) dias**, a partir a assinatura do presente Termo de Autorização Prévia. Por ser verdade, firmo o presente.

(Cidade), (dia) de (mês) de 2006

NOME:

LOCAL RESER VADO PARA CARIMBO DO CNPJ DO EST ABELECIMENT O COMERCIAL	Campo de preenchimento obrigatório
--	------------------------------------