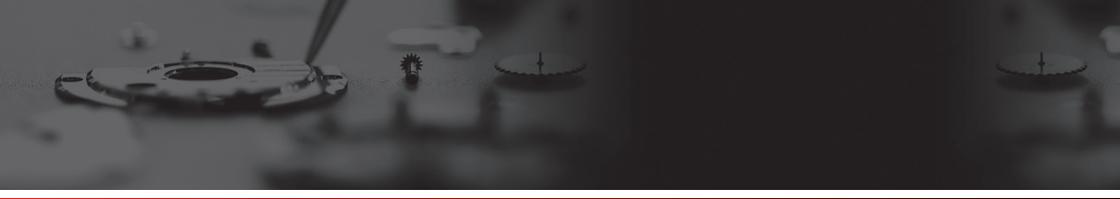




ORIENT
JAPAN



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA
ENVIO DE RELÓGIOS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**



Caro cliente,

Com muita satisfação dividimos com você as conquistas e realizações atingidas em 2015 no que tange ao nosso pós-venda, suporte e assistência técnica.

Como sabemos, este ano, um dos mais complicados e turbulentos na história recente do Brasil, trouxe a todos os participantes da economia dificuldades adicionais na implementação de novos projetos ou mesmo na manutenção daqueles já previamente delineados. De nossa parte nos esforçamos ao máximo para não prejudicarmos os objetivos traçados, introduzindo uma série de melhorias em nossa operação.

Novas instalações e equipamentos, treinamento e racionalização de processos, aliados à compreensão e sólido comprometimento de todos os nossos colaboradores no intuito de tornar o “Bom” algo ainda melhor, nos permitiram avanços significativos em nossos indicadores de resultados e satisfação dos consumidores finais.

Nada disso seria possível sem a vossa colaboração e confiança, que se solidifica, cada vez mais, com o passar do tempo e pela qual novamente agradecemos.





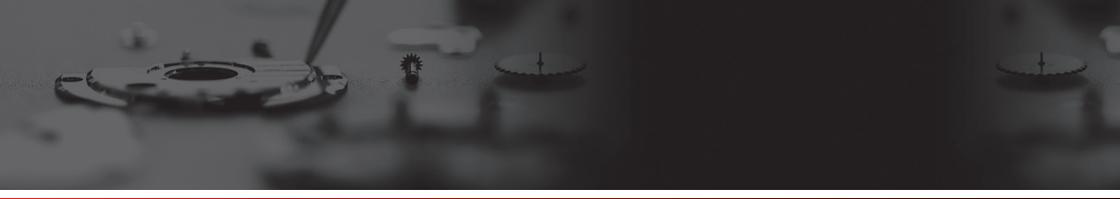
2016 se avizinha trazendo consigo um cenário ainda mais desafiador. Não menosprezamos as dificuldades, mas acreditamos que na força do trabalho e na firmeza dos valores residem as virtudes que nos farão superar qualquer adversidade e estarmos ainda mais fortes quando a tempestade passar.

No intuito de aprimorarmos ainda mais nossos trabalhos e atender às solicitações de melhor acompanhamento dos produtos em todas as etapas dos serviços de pós-venda, elaboramos o manual que acompanha a presente, visando orientar e esclarecer dúvidas no tocante à remessa de produtos para avaliação e/ou conserto.

Acreditamos que com isso estaremos atendendo a todas as solicitações recebidas, bem como adicionando segurança, agilidade e aderência aos anseios dos consumidores finais, nos quais temos nosso maior patrimônio.

Certos de podermos contar com a costumeira cooperação e esperançosos de que em 2016 possamos estar evoluindo ainda mais, desejamos a todos um Feliz Natal e Próspero ano novo.





MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DE RELÓGIOS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

Recomendamos, sempre que possível, orientar o consumidor a buscar diretamente os postos técnicos mais próximos constantes do certificado de garantia ou na relação existente em nosso site. Não esqueça de mencionar que o produto deve estar acompanhado da Nota Fiscal e do Certificado de Garantia.

Para os demais casos, visando esclarecer e orientar a melhor prática para encaminhamento de nossos produtos para realização de avaliações e/ou reparos em nossos postos de Ass. Técnica e Autorizadas, desenvolvemos o presente manual para servir de guia no passo a passo de como realizá-lo corretamente.

Todas as informações aqui contidas poderão ser encontradas também em nosso **site: www.orientnet.com.br**. Caso possua outras dúvidas não hesite em nos contatar através do **e-mail: faleconosco@orientnet.com.br**.



Passo 1 – Coleta de dados e documentos

Quando receber o produto do consumidor, os seguintes dados devem ser coletados:

- a) Data do recebimento,
- b) Nome do consumidor,

- c) CPF,
- d) Telefone de contato do consumidor,
- e) E-mail (se houver),
- f) Referência do produto,
- g) Estado do produto (novo, riscado, vidro quebrado, etc.),
- h) Defeito reclamado (de forma breve, mas clara, Ex.: entrando água, relógio parado, atrasando, etc.),
- i) Garantia – (Sim ou Não).

Caso queira, você poderá encontrar em nosso site uma tabela pronta **(Arquivo “Protocolo Cliente”)** para ser impressa que facilitará a coleta dessas informações.



ORIENT
JAPAN

CADASTRO DE ACOMPANHAMENTO DO PRODUTO:

Data da recepção do produto:	<input type="text"/>
Data de envio para Assistência Técnica:	<input type="text"/>
Número da NF de Remessa:	<input type="text"/>
O. S. do Cliente:	<input type="text"/>
CNPJ:	<input type="text"/>
Nome do Consumidor:	<input type="text"/>
CPF do Consumidor:	<input type="text"/>
Telefone do Consumidor:	<input type="text"/>
E-mail do Consumidor:	<input type="text"/>
Endereço do Consumidor:	<input type="text"/>
CEP:	<input type="text"/>
Cidade:	<input type="text"/>
Bairro:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text"/>
Referência do produto:	<input type="text"/>
Estado do produto:	<input type="text"/>
Defeito Reclamado:	<input type="text"/>
Data da Garantia:	<input type="text"/>



ORIENT JAPAN SEIKO LINCE JAGUAR GAMS

A esses dados coletados deverá ser juntado:

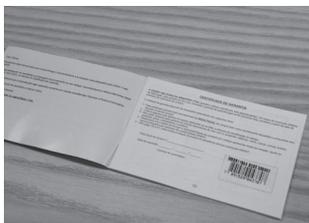
- a) Respectiva Nota Fiscal de Compra do produto ou,
- b) Certificado de Garantia devidamente preenchido e carimbado, com a respectiva etiqueta colada **(vide foto ilustrativa)**



Passo 1



Passo 2



Passo 3



Passo 4



Passo 5



Passo 2 - Acondicionamento do produto

O relógio recolhido do consumidor deverá ser protegido para não sofrer avarias adicionais, riscos ou arranhões; para tal, recomendamos a utilização de plástico-bolha ou algo com características semelhantes **(vide foto ilustrativa)**.



Passo 1



Passo 2



Passo 3



Passo 4



Passo 5



Passo 6



Passo 7



Quando se tratar de mais de um produto, os mesmos poderão ser acondicionados em conjunto em uma única caixa, desde que protegidos para que não se choquem entre si durante o transporte.

Os documentos mencionados no passo 1 deverão estar acompanhando os relógios para sua correta individualização e monitoramento posterior.

Passo 3 - Emissão da Nota Fiscal de Remessa de Conserto

Deverá ser emitida a nota fiscal respectiva, relacionando todos os relógios a serem enviados conforme exigência da legislação vigente.

Atenção: - É obrigatória a emissão da nota fiscal compatível em todas as situações em que houver circulação de mercadorias. O NÃO ATENDIMENTO DESTA EXIGÊNCIA PODERÁ ACARRETAR SÉRIAS IMPLICAÇÕES DE ORDEM FISCAL E FINANCEIRA, sendo, portanto, recomendado por nós cuidado especial com este passo.

Passo 4 - Postagem dos produtos

A embalagem lacrada contendo o(s) relógio(s) a serem avaliados/consertados, juntamente com os documentos solicitados, deverá ser



remetida em uma agência dos correios direcionando-a ao endereço do posto técnico mais próximo **(vide relação no site)**. Com todos os dados em mãos, você poderá fazer a solicitação de postagem através do e-mail: **postagem@orientnet.com.br**. Anexando as informações coletadas.

Recomendamos que se utilize a opção com valor declarado visando minimizar inconvenientes em caso de extravio.

Os relógios recebidos serão inspecionados e registrados em nosso sistema relacionando-os ao estabelecimento remetente e ao respectivo consumidor/proprietário, desta forma este último poderá, também, diretamente acompanhar o andamento da ordem de serviço e outras informações que esperamos estar disponibilizando em breve.

Para os itens fora de garantia, será encaminhado para o e-mail cadastrado do remetente orçamento contendo a descrição do problema detectado, o valor para realização dos reparos e a forma de pagamento, ficando sob a responsabilidade do remetente a aprovação do reparo ou reprovação.

IMPORTANTE: Se em nosso laboratório técnico for detectado que o defeito alegado NÃO é coberto pela garantia, o REVENDEDOR receberá um orçamento através do seu e-mail cadastrado, contendo o “defeito” e valores para os devidos



reparos do relógio, ficando sob a sua responsabilidade a aprovação do reparo ou reprovação.

Estando tudo em conformidade, os trabalhos de avaliação e/ou reparos serão realizados com total brevidade, sendo o(s) produto(s) ao final do processo devolvido(s) ao remetente acompanhado(s) da respectiva Nota Fiscal de Remessa de Conserto. Agradecemos a sua cooperação e continuamos abertos a sugestões de melhorias, sobre este e outros assuntos através do **e-mail: faleconosco@orientnet.com.br**



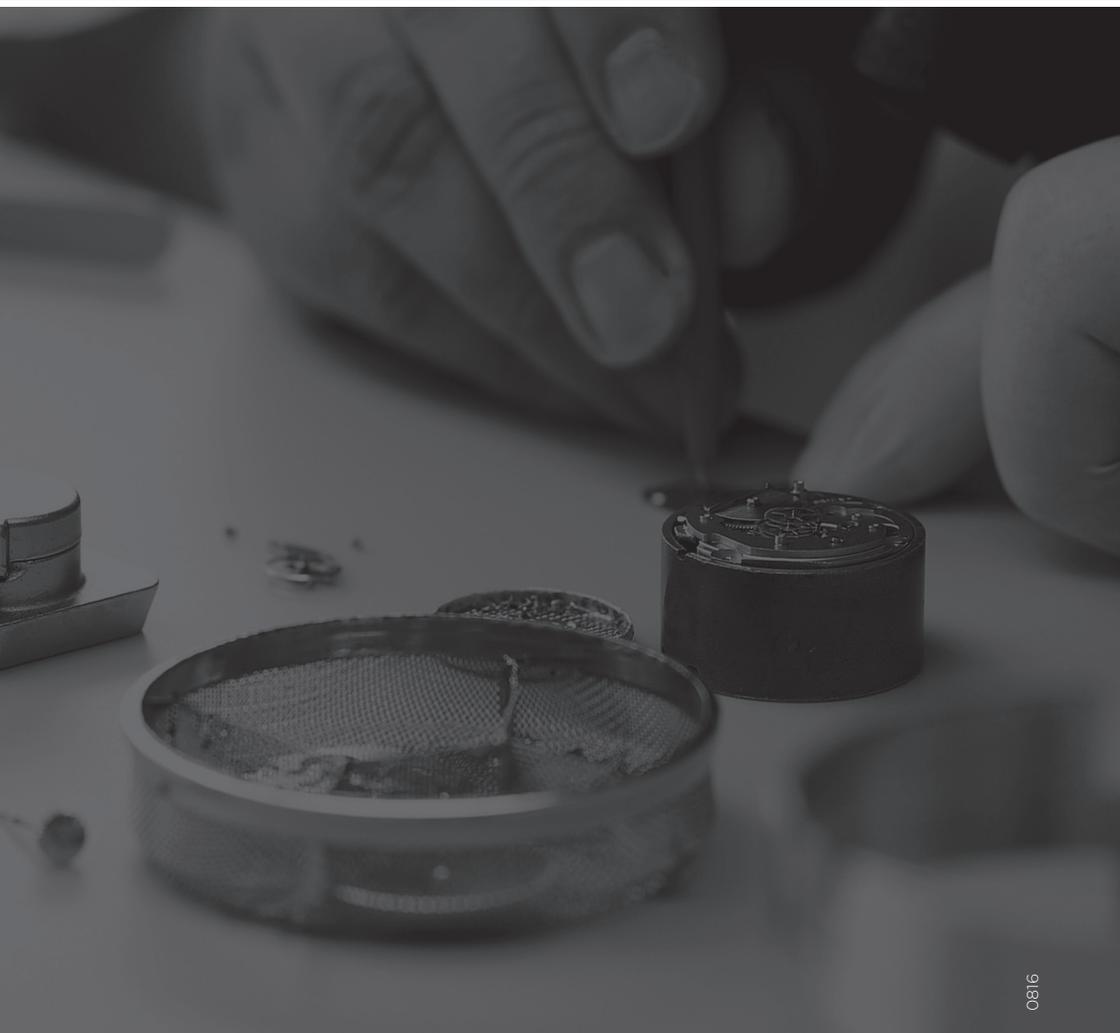
SEIKO LINCE





ORIENT

JAPAN



0816

AV. DAS NAÇÕES UNIDAS, 10.989 - 6º ANDAR - CJ. 62 - 04578-000 - SÃO PAULO-SP

 [FACEBOOK.COM/ORIENTRELOGIOS](https://www.facebook.com/orientrelogios)

 [@ORIENTRELOGIOS](https://www.instagram.com/orientrelogios)

ORIENTNET.COM.BR