



ORIENT
JAPAN



MANUAL DE PROCEDIMENTOS
PARA ENVIO DE RELÓGIOS PARA
ASSISTÊNCIA TÉCNICA



ORIENT
JAPAN

SEIKO



OSLO
NORWAY

LINCE
EST. 1991

TicWatch



JAGUAR
SWISS MADE



X WATCH

DIESEL
FOR SUCCESSFUL MEN

EMPORIO ARMANI

A | X
ARMANI EXCHANGE

SKAGEN
DENMARK



Caro cliente,

Além de ser uma das relojoarias mais admiradas mundialmente, a Orient é reconhecida pela qualidade do atendimento e da assistência técnica no pós-vendas.

Por isso, temos muita satisfação em apresentar este novo Manual de Assistência Técnica, que reúne as principais informações de como os relógios devem ser preparados e enviados para avaliação e eventuais reparos.

A Orient possui equipamentos de ponta e instalações em locais de fácil acesso e tem investido constantemente na melhoria contínua de seus processos de produção e no treinamento de suas equipes.

Dessa forma, além de uma infraestrutura fabril moderna e eficiente, a empresa conta com colaboradores altamente qualificados e comprometidos com a satisfação dos consumidores.

Prova disso são os excelentes indicadores de resultados e as premiações em pesquisas, que atestam a qualidade do atendimento aos consumidores e demais clientes.

E, com o objetivo de aprimorar ainda mais a qualidade do atendimento, contamos com o **sistema de garantia eletrônica**, que representa um passo importante, tanto para os lojistas quanto para os consumidores, porque confere mais segurança e agilidade em todas as etapas de serviços no pós-vendas.

Recomendamos aos nossos parceiros que, sempre que possível, orientem o consumidor a buscar diretamente a assistência técnica mais próxima, que consta no manual que acompanha o relógio ou em nosso site.

Vale lembrar que o produto enviado para avaliação deve estar acompanhado da Nota Fiscal e com a garantia eletrônica ativada.



SEIKO



OSLO
NORWAY

LINCE
EST. 1991

TicWatch



JAGUAR
SWISS MADE



DIESEL
FOR SUCCESSFUL LIVING

EMPORIO ARMANI

A | X
ARMANI EXCHANGE

SKAGEN
DENMARK

Sistema de Garantia Eletrônica:

Para usufruir de todos os benefícios da garantia eletrônica contratual do fabricante, é necessário que a ativação da garantia eletrônica seja ativada no ato da venda.

No caso de dúvidas ou dificuldades, a Orient mantém seus canais à disposição através do telefone: (11) 3049-7777 ou pelo e-mail: sac@orientnet.com.br.

Ative com a câmera do seu celular o QR Code que está na etiqueta do seu relógio, para usufruir de uma garantia contratual do fabricante de um (01) ano, que é adicional à garantia legal de noventa (90) dias. Se esta ativação não for efetuada, a garantia legal será de noventa (90) dias. Conforme Lei 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor.

IMPORTANTE:

As marcas Jaguar, Diesel, Armani Exchange, Emporio Armani e Skagen possuem garantia contratual de 2 anos.

As marcas Orient, Seiko, Lince, X-Watch, Oslo e TicWatch possuem garantia contratual de 1 ano.

Passo a passo para ativar a garantia eletrônica

Passo 1

Aponte a câmera do seu celular para o QRCode e selecione “gar.app.br”.



Passo 2

O Formulário abaixo vai aparecer na sua tela.

Revendedor			
Código da garantia (Acorde Encargado)			
1000	0000	0000	0000
Nome do Cliente			
Nome do consumidor			
CPF			
798.888.888-88			
E-mail			
E-mail do consumidor			
Celular			
(0)00000-0000			
Código			
Número do NF de venda (opcional)			
Data de compra			
01/06/2023			
Enviar			
Voltar			



PASSO 3

Preencha os campos solicitados (A data sai automaticamente) e selecione a opção **“GRAVAR”**.

Revendedor

Código da garantia (Automa/Encantado)

1000 8888 8888 8888 8888

Nome do Cliente

Nome do consumidor

CPF

788.888.888-88

E-mail

E-mail do consumidor

Celular

(1)98888-8888

COO/NF

Número da NF de venda (opcional)

Data da compra

01/06/2023

Gravar

Cancelar

PASSO 4

Confirme se todos os dados estão corretos.

Garantia registrada com sucesso!

Código da garantia - FK2RayMrvvUJgm

Nome do cliente - Nome do consumidor

CPF Cliente - 788.888.888-88

E-mail do cliente - E-mail do consumidor

Celular do cliente - (1)98888-8888

COO/NF -

Data da compra - 01/06/2023

Data da garantia - 01/06/2024

Data da garantia estendida - 01/09/2024

PASSO 5

Selecione o botão **“CONFIRMAR”**.

Confirmação da garantia

Código da garantia - T0rceinuEmWhshty

Nome do cliente - Nome do consumidor

CPF Cliente - 888.888.888-88

E-mail do cliente - E-mail do consumidor

Celular do cliente - (1)98888-8888

COO/NF - Número da NF de venda (opcional)

Data da compra - 01/06/2023

Cancelar

Confirmar

PASSO 6

Por favor, confira seu SMS ou seu e-mail (No e-mail cheque caixa de spam), você receberá um LINK, clique nele para visualizar a sua garantia.

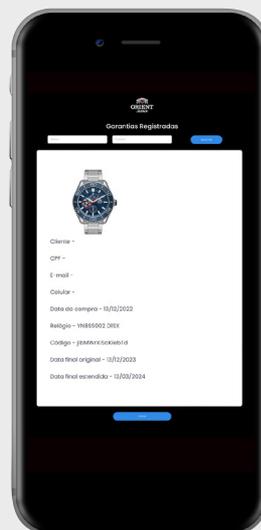


PASSO 7

Recomendamos salvar a foto na sua galeria e sempre que precisar usar uma de nossas asstec, poderá apresentar a foto.

Outro meio de visualizar a Garantia Eletrônica:

1. Abra seu Navegador;
2. Digite: gar.app.br
3. Abrirá uma página;
4. Clique em visualizar garantia;
5. Clique em Cliente;
6. Coloque seu e-mail OU celular com DD
7. Clique em enviar código;
8. Veja o código que recebeu e digite no campo do “código de segurança”;
9. Clique em visualizar garantia;
10. Pronto. Sua garantia está visível.



SEIKO



LINCE

TicWatch



DIESEL

EMPORIO ARMANI

A | X
ARMAN EXCHANGE

SKAGEN
DENMARK

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 eletrônica ativada - (Sim ou Não).



ORIENT
JAPAN

CADASTRO DE ACOMPANHAMENTO DO PRODUTO:

Data da recepção do produto:

Data de envio para Assist. Técnica:

Número da NF da remessa:

O. S. do Cliente:

CNPJ:

Nome do Consumidor:

CPF do Consumidor:

Telefone do Consumidor:

E-mail do Consumidor:

Endereço do Consumidor:

CEP:

Bairro:

Cidade:

Estado:

Referência do produto:

Estado do produto:

Defeito Reclamado:

Data da Garantia:

Garantia eletrônica ativada: SIM NÃO

 **ORIENT** JAPAN

 **SEIKO**

 **G-SHOCK**

 **LINCE**

 **TicWatch**

 **JAGUAR**

 **SOLAR**

 **DIESEL**

 **EMPORIO ARMANI**

 **A|X**

 **SKAGEN**

Caso queira, você poderá encontrar em nosso site um protocolo pronto (**Arquivo "Protocolo Cliente"**) para ser impresso que facilitará a coleta dessas informações.

Para baixar o formulário, CLIQUE AQUI ou acesse o link abaixo:

https://www.orientrelogios.com.br/formulario_cliente_orient.pdf

A esses dados coletados deverá ser juntado:

a) Para que a garantia do consumidor seja identificada nas Redes de Assistência Técnica Orient, **é necessário que o relógio seja enviado com a nota fiscal ou com o arquivo Protocolo Cliente preenchido.**



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

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.



SEIKO



LINCE

TicWatch



DIESEL

EMPORIO ARMANI

A | X
ARMANI EXCHANGE

SKAGEN
DENMARK



**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 site: <https://www.orientrelogios.com.br/assistencia/>)**.

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



SEIKO



LINCE
EST. 1991

TicWatch



DIESEL
FOR SUCCESSFUL LIVING

EMPORIO ARMANI

A | X
ARMANI EXCHANGE

SKAGEN
DENMARK

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 Retorno 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

TicWatch



DIESEL

EMPORIO ARMANI

A | X

SKAGEN

ARMANI EXCHANGE

DENMARK



ORIENT
JAPAN



JUNHO DE 2023

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
PARA ENVIO DE RELÓGIOS PARA
ASSISTÊNCIA TÉCNICA



ORIENT
JAPAN

SEIKO



OSLO
NORWAY

LINCE
EST. 1991

TicWatch



JAGUAR
SWISS MADE



X WATCH

DIESEL
FOR SUCCESSFUL MEN

EMPORIO ARMANI

A | X
ARMANI EXCHANGE

SKAGEN
DENMARK