



PROCEDIMENTO DE RMA SOFTRONIC

TROCAS E DEVOLUÇÕES

O processo de garantia da **SOFTRONIC** é dividido em atendimento de **PESSOA FÍSICA** (Consumidor final que adquiriu o produto diretamente na loja) e **PESSOA JURÍDICA** (Revendedor ou Lojista que estão com produtos no estoque) e segue características diferentes para cada marca.

PROCEDIMENTO DE RMA PESSOA FÍSICA:

PROCEDIMENTO PARA A MARCA LOGITECH

Após o prazo de troca dentro dos 07 dias da loja, o cliente final deverá contatar o **0800 891 4173**.

Os técnicos irão averiguar juntamente com o cliente o ocorrido (dentro da garantia do produto) e verificado que o produto está mesmo com defeito, irão encaminhar um produto novo para o cliente.

PROCEDIMENTO PARA AS MARCAS

- **PHASER**
- **AGFA**
- **ZAGG**
- **SUMDEX**

Após o prazo de troca da loja, o Cliente Final deverá contatar o Suporte Técnico da **SOFTRONIC**, através do telefone **(11) 3879-6669**, de Segunda a Sexta-feira das 09h às 17h, ou através do **Fale Conosco** localizado no site <http://www.softronic.com.br/>.

Os técnicos irão fazer uma breve análise com o Cliente Final, e constatando que o produto está com problema (não sendo nenhuma configuração), os técnicos irão encaminhar por e-mail para o cliente, um **Formulário de Pessoa Física** para que ele preencha com todos os dados que constam na Nota Fiscal de Compra da Loja.

Após recebimento do formulário, os técnicos emitirão um **Código de Autorização de Postagem dos Correios**, para que o cliente não tenha os custos do envio do produto para a Assistência Técnica Autorizada (**PHASER / AGFA** é em **Varginha/MG** e **ZAGG / SUMDEX** é em **São Paulo/SP**).

Após recebimento na assistência, os técnicos irão analisar o produto para verificar se não houve mau uso pelo cliente, e então constatando o defeito, irão reparar o produto, ou caso não haja reparo, irão trocar o produto por um novo igual ou superior dentro da garantia.

Atenciosamente
SAC SOFTRONIC