

## PROCEDIMENTO DE POSTAGEM



Todas as informações desse documento são de grande importância para o correto envio do produto à fábrica. A empresa não se responsabilizará por quaisquer fatos decorrentes da não observância dos procedimentos obrigatórios.

### Passo a passo:

1. Envie o produto de preferência na caixa original, com a tela virada para baixo, de forma que o aparelho não fique solto dentro da caixa. Embale a caixa com papel branco ou pardo, para não haver cobrança nos correios.
2. Envie o equipamento com carregador original e as cópias da nota fiscal de compra e do CPF do titular da nota. Outra cópia da nota fiscal deverá ser colada do lado externo da caixa.
3. A empresa não será responsável pelos acessórios como chip, capa, cartão de memória, película, fone de ouvido e outros acessórios. Portanto os mesmos não poderão ser enviados.
4. É necessário que seja feito backup dos arquivos, pois o aparelho será formatado e todos os dados serão apagados.
5. Se o produto apresentar defeitos decorrentes de mau uso, ocorrer alguma das hipóteses previstas no manual que levem a perda da garantia, estiver com senha ou o prazo de garantia tiver acabado, será gerado orçamento e os custos para reparo e devolução deverão ser arcados pelo cliente. Nesse caso, a dl fará contato com o cliente através dos telefones informados no cadastro para obter a aprovação do orçamento. Se a dl não conseguir contato, o cliente tem o prazo máximo de 48 horas a contar da primeira tentativa de contato da dl para retornar o contato com o sac. Caso não haja retorno do cliente, o produto será devolvido sem reparo, com laudo técnico.
6. Após as tratativas da empresa, o produto será entregue no endereço informado. Caso o endereço esteja incorreto, tenha sido alterado sem aviso prévio ou a entrega não possa ser feita por ausência de algum responsável no local para recebimento, o produto retornará ao fabricante e permanecerá por 90 dias aguardando o contato do cliente. Se o contato não for realizado dentro desse período, o produto poderá ser descartado.
7. Realize a postagem do produto nos correios em até 15 dias a contar desta ligação, para que a ordem de serviço e o código de postagem fornecido não sejam cancelados. Nesse caso, será necessário novo contato do cliente junto ao SAC, para reiniciar o procedimento de atendimento.
8. A localização do produto será informada através de SMS, enviado ao número de celular cadastrado.
9. Monitoramento do produto em assistência

Para uma melhor comodidade e controle do cliente, sugerimos que a consulta do status do aparelho seja realizada diretamente em nosso site, através do link: <http://site.dl.com.br/dados-os>. Basta digitar a ordem de serviço ou o CPF cadastrado. Veja a seguir:

OS:

CPF:

Numero OS: 789951  
Cliente: Maria Cecília Eliza de Araujo  
Etiqueta de Chegada:

Ordem de serviço gerada na central de atendimento	Em trânsito para o centro de reparo	Produto recebido pela empresa	Em serviço	Serviço Finalizado	Aguardando envio	Em trânsito	Entregue

Vale salientar que todo o posicionamento do serviço será enviado automaticamente via SMS, para os números móveis cadastrados.

### **ATENÇÃO!**

O código de postagem possui validade de 15 dias corridos, dentro deste período se o código não for utilizado, o sistema vai considerar automaticamente como desistência do chamado sendo necessário efetuar um novo contato com o SAC. Lembrando que o retorno deve ocorrer o quanto antes e dentro do prazo da garantia do produto.

A garantia do aparelho também permanece a mesma, conforme data de emissão da Nota Fiscal de compra, se esta estiver para se encerrar será considerado a garantia de 90 dias referente ao retorno de conserto. Serviços como garantia estendida e seguro não possuem nenhum tipo de vínculo conosco, em casos de dúvidas sobre a tratativa após a troca do aparelho devem ser verificadas com a loja.

### **Permanecemos à disposição!**

**Equipe de Atendimento - DL Eletrônicos**

**sac@dl.com.br**

**0800 031 4201**

**www.dl.com.br**