

POLÍTICA DE GARANTIA OSPREY



Além de nosso desenho e qualidade superiores, possuímos uma sólida garantia que ampliou o número de clientes fiéis, gerando uma reputação exemplar. Por isso, em 2009 quando comemoramos nosso 35º aniversário, lançamos a GARANTIA TODA PODEROSA – Qualquer produto, qualquer motivo, qualquer época.

A Osprey vai reparar por qualquer motivo, gratuitamente, qualquer dano ou defeito no seu produto – Não importa se sua mochila foi comprada em 1974 ou ontem. Se não formos capazes de reparar a sua mochila, iremos substituí-la. Temos muito orgulho dessa garantia, levando a assinatura do fundador e desenhista, Mike Pfontenhauer.

Minha mochila precisa ser reparada. O que eu preciso fazer?

Se sua mochila precisa ser reparada, entre em contato no e-mail garantias@bronet.com.br. Nosso setor de garantias irá processar sua solicitação e em seguida responder o mais breve possível via e-mail. Informaremos assim

detalhes do processo. POR FAVOR, não envie sua mochila sem a autorização, pois a mesma será devolvida.

Tenho uma peça quebrada na minha mochila e eu mesmo posso repará-la. Mas se eu precisar de uma peça (com, por exemplo, uma fivela) para minha mochila, o que eu preciso fazer?

Basta preencher um formulário que enviaremos através do seu e-mail. Descreva da melhor forma possível os problemas da sua mochila e preencha todos os campos do formulário. Também não esqueça de nos enviar a foto do defeito. Isso nos ajudará a identificar o problema e saber exatamente cor e características da parte danificada.

Como enviar o e-mail para o garantias@bronet.com.br ?

Preencha o campo assunto: Garantia Osprey.

Anexe as fotos: Da mochila inteira parte da frente e da [s] parte [s] com defeito [s].

Escreva no corpo do e-mail: Seu nome, modelo da mochila [litragem, tamanho e cor] e a cidade onde comprou a mochila.

Tenho um problema com o meu reservatório (nada relacionado a algo quebrado). O que eu preciso fazer?

Os reservatórios não entram na GARANTIA da mochila. Eles têm 1 (um) ano de garantia [a partir da data de compra] onde a garantia só cobre defeito de fabricação. Se o seu reservatório apresentou defeito de fabricação dentro do período de um ano, por favor, entre em contato pelo e-mail garantias@bronet.com.br. Enviaremos instruções, avaliaremos o seu pedido e responderemos o mais breve possível.

Quanto tempo vai demorar?

Pedimos alguns dias para responder por e-mail sua solicitação. Prazos de entrega variam ao longo do ano e pedimos que nos envie sua mochila ou solicite uma peça de reposição com boa antecedência, de forma a não prejudicar seu evento ou viagem. De qualquer forma, a previsão de conserto/Substituição/solicitação para seu produto é de até 30 dias a partir da chegada da mesma em nosso endereço. Se você precisa do reparo com muita urgência, nos comunique. Faremos nosso melhor para atender sua necessidade sem prejudicar outras solicitações em fila.

Quem paga o custo de transporte?

Você paga somente o custo de envio da sua mochila para Osprey. Ao despachar, não se esqueça de anotar o número de rastreamento do seu envio. A Osprey só se torna responsável por seu produto a partir de seu recebimento em nosso endereço.

E se minha mochila estiver suja?

Se sua mochila estiver muito suja, dificultando o processo de reparo, teremos que devolvê-la.

Preciso registrar a minha mochila para ter assistência ou garantia? Preciso ser o dono original da mochila?

Não. Se possuir uma mochila que precisa ser reparada, nós iremos repará-la ou substituí-la mesmo sem registro ou documento de compra.

Observação: Faremos todo o possível para reparar o seu produto, mas na eventualidade de não alcançarmos **um reparo funcional satisfatório**, nós o substituiremos. Nesse caso, o produto danificado irreversivelmente não será devolvido. Nossa equipe de SAC entrará em contato com você, caso seu produto esteja fora da linha de produção [produto antigo] e será discutida a opção de substituição justa.

Posso levar minha mochila com problema numa loja revendedora?

Não. O atendimento de reparos é diretamente com o distribuidor do Brasil.

O que a garantia não cobre?

- **Tamanho/Ajuste:** Nós disponibilizamos uma variedade de recursos e ferramentas para que o cliente tenha certeza de que a mochila escolhida realmente encaixe. Lembre-se de que as mochilas devem encaixar perfeitamente, como se fosse um calçado. Leve essa questão do tamanho a sério. O ajuste correto da Osprey funcionará numa ampla variedade de biotipos. Para não ter dúvidas, visite uma loja para obter uma assistência.
- **Preferências:** Cor errada? Estilo errado? Falta de espaço ou com muito espaço na sua mochila? Infelizmente nossa garantia não cobre este tipo de preferência.
- **Reparo de terceiros ou substituições:** Você deve nos enviar a sua mochila danificada, após algumas medidas iniciais. Não cobrimos custos de reparos ou substituições feitas por terceiros, informando ainda que nesse caso, a garantia é perdida.
- **Desgaste ou rasgo:** Qualquer alteração ocorrida, caracterizada por mudança na aparência e não na funcionalidade, não será reparada ou substituída por nosso departamento. Tenha orgulho das cicatrizes da sua mochila.
- **Reservatórios de água:** Os reservatórios Osprey tem a garantia limitada de 1 [um] ano contra defeito de fabricação. O uso indevido do produto anulará sua garantia, tal como: uso de água quente, morna, congelar o reservatório com ou sem água, utilizar produtos químicos e abrasivos agressivos ao material, etc. Os reservatórios não são projetados para conter líquidos quentes. Adote temperatura ambiente ou gelada.

Você ainda tem dúvidas sobre a GARANTIA TODA PODEROSA, reparos, peça de reposição? Teremos satisfação em tirar suas dúvidas através do nosso SAC garantias@bronet.com.br e/ou sac@bronet.com.br