

SAIBA COMO PROCEDER SE O SEU RELÓGIO DO GRUPO SECULUS

SOFRER ALGUM DANO

Você pode ser atendido pessoalmente em nossa assistência autorizada em Porto Alegre ou enviar o relógio pelo correio.

Escolha abaixo a sua preferência:

1. Para atendimento presencial:

- Vá até a assistência técnica com o relógio em mãos, seus dados completos, a nota fiscal e o certificado de garantia preenchido. Caso não tenha esses documentos, o relógio será caracterizado como fora de garantia;
- Chegando lá, você será atendido por uma equipe especializada que dará todas as informações referentes ao que precisa ser feito com o seu relógio, de acordo com a política de garantia;
- O serviço só será feito com a sua autorização.

2. Para envio da peça para a assistência técnica:

- Se o relógio for das marcas: Seculus, Mondaine, Speedo, Guess ou Puma, deve ser enviado para a assistência técnica de Porto Alegre, a Meca Quartz.
- E se for da marca Casio e você estiver no interior do estado, deverá ser enviado diretamente para a assistência técnica da Seculus em São Paulo. Caso esteja na capital, a coleta de seu relógio pode ser realizada pela Meca Quartz.

2.1 Via e-mail: mande um e-mail para atendimento@seculus.com.br solicitando uma HP (Habilitação de Postagem dos Correios) com a razão social, endereço completo, telefone para contato, e-mail, marca do relógio e a assistência técnica que vai enviar, neste caso, a Meca Quartz de Porto Alegre ou a assistência da Seculus em São Paulo.

2.2 Via telefone: Ligue para a Central de relacionamento Seculus nos seguintes telefones:

(31) 3516.7699

0800- 9400977 - Interior

4005- 1505 - Capitais

- Solicite uma HP (habilitação de postagem). Você receberá um número, que ao ser apresentado nos Correios, despachará sua peça sem custo algum.
- Envie o relógio para o endereço indicado com: seus dados completos (Nome fantasia, endereço, telefones, CNPJ, e-mail e pessoa de contato), nota fiscal e certificado de garantia preenchido e um breve relato do que está acontecendo com o relógio. Caso não tenha esses documentos, o relógio será caracterizado como fora de garantia.

- Se enviar com o seu próprio envelope e OS, sempre que precisar saber do seu relógio, tenha em mãos a OS do seu envelope.
- Se enviar sem nada, na primeira ligação tenha em mãos a data que enviou para solicitar a OS da assistência.
- Todo e qualquer reparo com custo só será feito com a sua autorização.
- Consulte direto na assistência sempre que quiser o status da sua Ordem de Serviço.

➤ **Endereço e contato das assistências técnicas:**

SECULUS / MONDAINE / SPEEDO / GUESS / PUMA

Endereço: Rua dos Andradas, 1535, sala 91
Bairro: Centro
CEP: 90.020-011
Cidade: Porto Alegre - RS
Tel: (51) 3224.3846 / (51) 3062.5646
E-mail: contato@mecaquartz.com.br ou regina@mecaquartz.com.br
Site: www.mecaquartz.com.br
Contato: Regina / Eni
Horário de funcionamento: 09:00 às 17:30

CASIO

Endereço: Rua Barão de Itapetininga, 298 – 5º andar
Bairro: República
CEP: 01042-000
Cidade: São Paulo - SP
Tel: 0800.940.977 / (11) 3512.9218
E-mail: assistencia_sp@seculus.com.br
Site: www.seculus.com.br/assistencia-tecnica/SP
Contato: Thatiane / Rosângela
Horário de funcionamento: 09:00 às 17:00

IMPORTANTE

- **Nenhum representante é autorizado a coletar peças de assistência dos clientes.**
- **Todas as conversas por telefone deverão ser formalizadas por e-mail.**

SAIBA COMO PROCEDER SE O SEU ÓCULOS DO GRUPO LOUGGE SOFRER

ALGUM DANO

1. Mande um e-mail para garantia@lougge.com.br ou um fax para (48) 3246.1147 e informe o defeito apresentado ou o componente que precisa, sempre acompanhado do CNPJ e Razão Social.
 - Todos os e-mails são respondidos no mesmo dia, então se por algum acaso não recebeu a resposta no mesmo dia, verifique os dados do e-mail e reenvie.
2. **Procedimento para óculos receituário:** será enviada a peça acompanhada do boleto, o cliente terá 30 dias para fazer a devolução ou pagar o boleto se caso preferir.
3. **Procedimento para óculos solares:** terá que enviar a peça para a Lougge para análise, acompanhada da NF de remessa para garantia.

Observações

- Todas as Assistências serão enviadas na sexta-feira, por transportadora, JadLog e Correios. Caso tenha algum pedido pendente será enviado junto.
- Nenhum representante é autorizado a pegar peças de assistência dos clientes.
- Lentes arranhadas não fazem parte da garantia.
- Todas as conversas por telefone deveram ser formalizadas por e-mail.
- Prazo de entrega das assistências: 10 dias úteis.

IMPORTANTE

- **Nenhum representante é autorizado a coletar peças de assistência dos clientes.**
- **Todas as conversas por telefone deverão ser formalizadas por e-mail.**