

Boa tarde Senhores (as)

Todas as vistorias técnicas Ospe Floor são feitas por técnicos terceirizados onde há uma cobrança obrigatória inicial para ida do técnico ao local, caso se detectado que o problema é de fabricação o valor é devolvido integralmente a loja, isto não é negociável.

Outra questão que gostaríamos de abordar é quanto a garantia para colas, massas e primers.

Somente podemos ajudar na garantia para os produtos da Weber Quartzolit, Protec e Kisafix, visto que são marcas que trabalhamos.

Colas e massa de outras marcas a loja deve ter ciência que terá de buscar ajuda onde comprou e com a marca que comprou e não conosco.

Segundo ponto é que só conseguimos abrir chamados técnicos junto as estas marcas, se o material tenha sido comprado na Ospe Floor.

Materiais comprados destas marcas em outros distribuidores, chamados técnicos devem ser aberto onde a loja os comprou, o distribuidor que revendeu é quem deve abrir o chamado técnico para a loja e não a Ospe Floor.

Frisamos também que tais empresas só abrem chamados técnico mediante apresentação de nota fiscal de compra do material, ou seja, verifique (analisem) sempre se vale a pena comprar em outro local tais produtos e muitas vezes sem nota para ter o desconto de um a dois reais por massa ou por cola e assim ficar sem a garantia destas empresas, pois frisamos, não as terá desta maneira infelizmente.

Vimos por meio desta informar as normas e procedimentos para solicitações técnicas Ospe Floor:

- 1- Apenas fazemos vistorias técnicas de produtos Ospe Floor, pois infelizmente ainda temos pedidos de vistorias de outras marcas o que frisamos não fazemos.
- 2- A vistorias técnicas são para verificações de problemas de fabricação cobertos pela garantia Ospe Floor e não para verificação de problemas ocasionados no local e ou de instalação.
- 3- Todo e qualquer chamado técnico deve ser aberto apenas pela loja, não sendo aceitos chamados técnicos feitos por consumidores finais por indicação da loja.
- 4- É obrigatória a ida inicial, uma vistoria inicial da loja ao local para que a mesma identifique a natureza do problema e informe, ateste para Ospe Floor que esteve no local e que considera sim que o problema é ligado a um defeito de fabricação.
- 5- A abertura do chamado técnico deve ser feito única e exclusivamente via e-mail.
- 6- Neste e-mail deve constar a natureza do problema com breve explicação, dados completos do cliente final (nome, fone e endereço com cep) e principalmente fotos do local.
- 7- Após a abertura do chamado técnico, a Ospe Floor irá enviar um questionário técnico que deve ser preenchido por completo, sem isto não podemos dar prosseguimento, frisamos preenchimento por completo.
- 8- O questionário técnico e as imagens solicitadas servem para podermos entender o que ocorre no local e o que possa estar acontecendo agilizando/acelerando o processo, principalmente conferindo se todas as normas e procedimentos técnicos exigidos pela Ospe Floor foram cumpridos.

Caso não tenham nossas normas de garantia, favor solicitar e ou buscar em nosso site www.ospefloor.com.br.

Caso tenham alguma dúvida entrar em contato para esclarecimento.

9- Se verificado que normas e procedimentos exigidos, obrigatórios não foram cumpridos e assim excluindo o piso da garantia, informamos sim por e-mail que não faremos a vistoria, informamos o que fora ou não fora executado dentro da garantia e o por que da exclusão da garantia.

Assim neste caso a vistoria não se faz necessária e não é feita.

10- Mais uma vez frisamos que existem normas e procedimentos exigidos que devem ser seguidos, o não cumprimento das mesmas excluem automaticamente o material da garantia e respostas como: Sempre fiz assim e nunca deu problema. Não está de acordo com o que a Ospe Flor exige mas não é por isto que está dando problema. Ou o instalador tem anos de experiência, não são aceitos.

11- Caso em questionário técnico e em fotos, nada que desabone a garantia seja detectado, agendamos uma vistoria técnica no local junto ao consumidor final. A presença da loja não é necessária e por isto não informamos dia e hora da vistoria.

Porém ainda recebemos questionários técnicos que são preenchidos de forma que não retratam o que ocorre no local, o que acaba sendo uma grande perda de tempo e de recurso por parte da loja pois o técnico no local vai averiguar e ver que o que fora preenchido no questionário técnico não é verdade.

12- Após a vistoria técnica, um laudo técnico é emitido e obrigatoriamente enviado a loja e ao consumidor final simultaneamente. Até o meio de 2021, laudos técnicos eram apenas enviados as lojas e se necessário enviados para os consumidores finais para muitas vezes preservarmos as lojas de erros cometidos, porém é obrigatório por lei enviar para ambas as partes simultaneamente e estamos cumprindo a determinação.

13- Assim a loja deve avaliar se quer mesmo ou não a vistoria técnica antecipadamente, pois além do laudo técnico ser enviado a ambas as partes simultaneamente, frisamos que tudo no local é avaliado, verificado e não apenas o solicitado como problema, mas sim tudo e depois descrito em laudo técnico. Todos os problemas que não estiverem dentro das normas e procedimentos exigidos serão relatos em laudo, mesmo que não estejam ligados ao problema questionado no local.

14- Se após avaliação técnica for detectado que trata-se de um defeito de fabricação do material, assim coberto pela garantia Ospe Floor, um novo material será cedido a loja sem custo para que a mesma possa realizar a troca e ou o reparo.

15- Caso no local o problema visto não seja ligado a um defeito de fabricação a vistoria técnica é cobrada da loja no valor a ser informado variando de cidade para cidade.

Mais uma vez pedimos que leiam e sigam todas as normas e procedimentos exigidos pela Ospe Floor. O que deve ficar claro é que o não cumprimento das mesmas acarretam na perda automática da garantia sem justificativa.

Deve ficar claro que a partir do momento que uma norma e ou procedimento não seja seguido, a loja chama para si a responsabilidade de uma problema futuro, sem desculpas e sem justitativas.

Visite nosso site: www.ospefloor.com.br

Desejamos a todos boas vendas!!!

Fabio Kroschinsky

Diretor - Ospe