

POLÍTICA DE SUPORTE AO CLIENTE

Esta política descreve os procedimentos da Tagia para o registro, análise e solução de demandas de clientes dos produtos Volda quanto a outros reclamantes, garantindo transparência e conformidade legal.

1. Registro e Acompanhamento Volda

Nós da Tagia estamos prontos para receber suas dúvidas, reclamações, sugestões e solicitações sobre qualquer produto comercializado pela empresa bem como demandas de de outra ordem e, para isso, é de muita importância que entre em contato com o nosso SAC através do canal **volda.com.br** (aba Suporte Técnico). Após registro do seu chamado, você receberá um email de confirmação para acompanhamento.

Temos ainda os Canais de Consulta:

Telefone: 0800 600 17 18
WhatsApp: 800 600 17 18
E-mail: sac@volda.com.br

No **Portal Volda**, você poderá acompanhar o status do seu atendimento. Mas não se preocupe, ao finalizar o atendimento, formalizaremos o retorno final também por email, servindo como evidência do tratamento do seu atendimento.

Para acessar o Portal Volda, siga o passo a passo:

1. Acesse o nosso site oficial, volda.com.br, e clique na aba "Suporte Técnico".
2. Você será direcionado para uma página com nossos meios de contato e para a nossa plataforma de atendimento. Para prosseguir, clique em "Acessar SAC" e aceite as regras de uso.
3. Se for seu primeiro contato, basta criar sua conta informando seus dados. É por meio deles que faremos o retorno.
4. Com a conta criada, clique em "Novo Ticket" e preencha o formulário com o máximo de detalhes possível, incluindo o número da nota fiscal e fotos dos produtos. Essas informações são essenciais para agilizar a análise do nosso time.

Pronto! Assim que você enviar a solicitação, nossa equipe dedicada dará toda a atenção necessária ao ticket.



Aplicações precisas, segurança garantida e durabilidade comprovada.

Escaneie o QR Code e acesse o nosso catálogo completo e atualizado!

Dicas para um atendimento super rápido

Para que seu processo flua sem interrupções, lembre-se de:

- Enviar toda a documentação solicitada logo na abertura do chamado;
- Disponibilizar os itens para coleta conforme combinado;
- Responder aos nossas interações (tickets com 3 tentativas de contato sem retorno são encerrados automaticamente);
- Manter sempre um diálogo cordial com nossos atendentes.

1. Modalidade de atendimento:

• Garantia

Todos os clientes Volda, que compram direto da empresa, possuem a garantia pelo prazo de 12 meses fornecidos pela Tagia, válida a partir da data de aquisição do produto pelo cliente final, comprovada pela nota/cupom fiscal.

Se precisarmos coletar a peça, o frete é por nossa conta.

A garantia dos produtos Volda abrange o reembolso do valor pago, através de abatimento em duplicata ou concessão de crédito, ou ainda substituição do produto com problema, sem incluir quaisquer custos adicionais relacionados à substituição.

O que você precisa nos enviar:

1. Nota Fiscal de venda e de devolução.
2. Fotos ou vídeos da peça (para nossa análise técnica).

Qualquer outro tipo de garantia e/ou de tratativa, poderá ser acordado de forma particular com o cliente, conforme conveniência e critério da empresa.

• Recebeu sua mercadoria? Fique atento aos prazos:

Para garantirmos a reposição ágil em caso de falta ou sobra de mercadoria, observe estas condições:

- Falta/Sobra de Volume (Caixas): Você tem até 2 dias úteis após a entrega para nos acionar. Importante: É essencial escrever a "ressalva" na nota de recebimento junto à transportadora.

- Falta/Sobra de Unidade (Dentro da caixa lacrada): Você tem até 5 dias úteis para nos avisar. Dica: Sempre tenha em mãos o número do pedido ou da Nota Fiscal.



Aplicações precisas, segurança garantida e durabilidade comprovada.

Escaneie o QR Code e acesse o nosso catálogo completo e atualizado!

• **Devoluções e acordos comerciais**

A devolução de produtos das linhas Volda visa o reembolso do valor pago ou a substituição do item, não incluindo custos adicionais decorrentes do processo de troca. O procedimento deve seguir as diretrizes abaixo:

Para a modalidade de acordo comercial é imprescindível aprovação prévia do Gerente ou Diretor Comercial.

Para de Devolução, o frete é de responsabilidade da Tagia. Para Acordo Comercial, o frete é de responsabilidade do cliente.

O reembolso do valor pago, através de abatimento em duplicata ou concessão de crédito, ou ainda substituição do produto.

Para que o crédito ou a substituição seja efetivada, os itens devem retornar ao estoque em perfeitas condições. Caso o produto apresente avarias (oxidação, quebras ou danos físicos etc), a Tagia emitirá uma nota de devolução de débito ao cliente para cobrança do item avariado.

Qualquer tratativa ou modalidade de garantia que não esteja prevista nos pontos acima poderá ser acordada individualmente com o cliente, ficando a decisão sob conveniência e critério exclusivo da empresa.

Nosso compromisso com você:

- **Segurança Técnica:** Se detectarmos qualquer problema em um lote (Estorno Técnico), entraremos em contato proativamente para realizar a troca e garantir sua segurança.
- **Clareza:** Todas as nossas conclusões são enviadas por e-mail, garantindo que você tenha tudo documentado.
- **Respeito à Lei:** Seguimos rigorosamente o Código de Defesa do Consumidor e as Portarias do Inmetro (200/2021 e 145/2022).

Muito obrigado por escolher a Volda!

Um grande abraço,
TIME SAC – VOLDA



Aplicações precisas, segurança garantida e durabilidade comprovada.

Escaneie o QR Code e acesse o nosso catálogo completo e atualizado!

Histórico de revisões deste documento:

- Rev00 – Emissão inicial;
- Rev01 – Acréscimo da Portaria Inmetro nº 145; Atualização da Portaria Inmetro nº 118 para Portaria Inmetro nº 200; Criação do item 3.4 referente ao encerramento da tratativa por falta de retorno do cliente; Inclusão do número do WhatsApp;
- Rev02 – Detalhes do estorno técnico; Critérios para postergação do encerramento da tratativa; Atualização das Portarias do INMETRO
- Rev03 – Atualização do 3.3 Atendimento de reclamação; Inclusão de critérios para encerramento da tratativa; Exclusão do 3.6
- Rev04 – Revisão geral para uma abordagem comercial. Removido Takao Periféricos.



Aplicações precisas, segurança garantida e durabilidade comprovada.

Escaneie o QR Code e acesse o nosso catálogo completo e atualizado!