

SERVIÇO PÓS-VENDA

A VENEPORTE tem como objectivo desenvolver produtos tecnicamente evoluídos, comercialmente competitivos, criteriosamente pensados ao nível da sua funcionalidade, montabilidade, fiabilidade, durabilidade e eficácia.

Possuímos uma filosofia de excelência no desenvolvimento de produtos e de processos, apostando na melhoria contínua, por forma a oferecer um produto de enorme qualidade e um serviço cada vez mais eficaz, que responda às necessidades específicas dos clientes.

Foi com esta filosofia que o Serviço Pós-Venda foi estruturado, por forma a garantir uma resposta rápida e eficaz ao cliente.

Os nossos produtos são criteriosamente desenvolvidos, sujeitos a um rigoroso controlo de qualidade.

No entanto, trabalhamos diariamente com objectivo de melhorar, contando com apoio e feedback dos nossos clientes neste processo de melhoria contínua.

As reclamações, garantias e melhorias servem para que possamos melhorar os nossos produtos, corresponder às expectativas dos nossos clientes e consequentemente, continuar a crescer de forma sustentada.

GARANTIA

Os produtos da marca VENEPORTE têm 2 ANOS de garantia. Para accionar a garantia do produto é obrigatório o correcto e completo preenchimento do formulário e o envio da cópia do comprovativo de factura de instalação.

A Garantia não é aplicada a produtos que tenham sido modificados, mal aplicados ou instalados em veículos para os quais não estão especificados pela VENEPORTE. Sempre que possível, as peças reclamadas devem ser devolvidas à VENEPORTE, para que seja possível efectuar uma avaliação técnica correcta e célere.

COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO OU GARANTIA?

FÁCIL

Preencher o formulário de Reclamação/Garantia/Melhoria (Mod.MK01).

Após preenchimento, enviar formulário para o Serviço After Sales, através do email aftersales@veneporte.pt ou via correio para Rua Jesse de Almeida 412, Apt. 20.

RÁPIDO

Resposta em 48H (2 dias úteis), após recepção do formulário nas nossas instalações ou email, a comunicar que o seu formulário foi correctamente preenchido e que o seu processo está a ser tratado com pelo nosso Dep. Qualidade.

EFICAZ

Garantia de tratamento e resolução de reclamação/garantia no prazo máximo de 10 DIAS úteis, a partir da data de confirmação de correcto preenchimento de formulário.

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO/GARANTIA/MELHORIA (MOD.MK01)

Pode fazer o download em www.veneporte.pt ou solicitar formulários através do email aftersales@veneporte.pt.

ETIQUETAS

Para solicitar etiquetas de identificação enviar email para aftersales@veneporte.pt ou aceder ao Serviço After Sales no site www.veneporte.pt.

Prazo de emissão de nota de crédito ou de substituição de peça no prazo máximo de 8 dias úteis, após tratamento de Reclamação/Garantia.

O preenchimento incompleto ou incorrecto do Formulário (Mod. MK01) inviabiliza o tratamento da Reclamação/Garantia.

Exemplo de preenchimento de formulário

1. TIPOLOGIA
 GARANTIA RECLAMAÇÃO MELHORIA

2. DADOS GERAIS
 OES RETALHISTA DISTRIBUIDOR INSTALADOR
 Empresa: **INSERIR NOME DE EMPRESA**
 Pessoa de contacto: **INSERIR NOME**
 Morada: **INSERIR MORADA**
 Código Postal: **INSERIR CÓDIGO POSTAL** Cidade/País: **INSERIR CIDADE/PORTUGAL**
 Telefone: **00351 XXX XXX XXX** Telemóvel: **00351 9X XXX XXX** Email: **EMAIL@XXXXXXXX.PT**

3. INFORMAÇÃO DE VEÍCULO E REFERÊNCIA

MARCA	MODELO	CILINDRADA	COMBUSTÍVEL	ANO			
OPHEL	CORSA	1200	DIESEL	2000			
REF. VENEPORTE	OEM	LOTE	QUANTIDADE	*CÓDIGO DE DEFEITO	DATA DE INSTALAÇÃO	KM INSTALAÇÃO	KM ACTUAIS
OP40015	852968	100116	1	5	DD/MM/AAAA	123.456	123.789
<input type="checkbox"/> Envio de Peça <input type="checkbox"/> Envio de Fotografia <input type="checkbox"/> Nenhuma das opções							
MARCA	MODELO	CILINDRADA <td>COMBUSTÍVEL <td>ANO </td></td>	COMBUSTÍVEL <td>ANO </td>	ANO			
PEUGEOT	306	1500	DIESEL	1996			
REF. VENEPORTE	OEM	LOTE	QUANTIDADE	*CÓDIGO DE DEFEITO	DATA DE INSTALAÇÃO	KM INSTALAÇÃO	KM ACTUAIS
PG45027	172671	100126	1	3	DD/MM/AAAA	123.789	124.567
<input type="checkbox"/> Envio de Peça <input type="checkbox"/> Envio de Fotografia <input type="checkbox"/> Nenhuma das opções							
MARCA	MODELO	CILINDRADA <td>COMBUSTÍVEL <td>ANO </td></td>	COMBUSTÍVEL <td>ANO </td>	ANO			
RENAULT	CLIO	1900	DIESEL	1998			
REF. VENEPORTE	OEM	LOTE	QUANTIDADE	*CÓDIGO DE DEFEITO	DATA DE INSTALAÇÃO	KM INSTALAÇÃO	KM ACTUAIS
RNS5028	7700797692	100101	1	7	DD/MM/AAAA	124.567	125.891
<input type="checkbox"/> Envio de Peça <input type="checkbox"/> Envio de Fotografia <input type="checkbox"/> Nenhuma das opções							
01 = Ruído / Vibração	06 = Tubo / Suporte Partido						
02 = Ruído Sónico	07 = Peça Amolgada / Danificada						
03 = Fuga	08 = Peça Obstruída						
04 = Oxidação	09 = Falta de Componentes						
05 = Problemas de Montabilidade	10 = Erro de Expedição						

1. ESCOLHER UMA DAS OPÇÕES

2. ESCOLHER UMA DAS OPÇÕES

3. INSERIR DADOS GERAIS

4. INSERIR DADOS - VER EXEMPLO

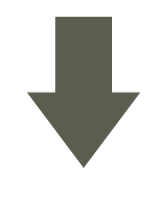
5. ESCOLHER UMA DAS OPÇÕES

1º PASSO

2º PASSO

ENVIAR FORMULÁRIO PARA:
AFTERSALES@VENEPORTE.PT
 OU PARA
RUA JESSE DE ALMEIDA 412, APT.20,
3754-908 ÁGUEDA, PORTUGAL

3º PASSO



48H (2 DIAS ÚTEIS)
VALIDAÇÃO DE FORMULÁRIO

4º PASSO

10 DIAS TRATAMENTO DE:
RECLAMAÇÃO
RESPOSTA OU GARANTIA
OU MELHORIA

* 10 DIAS ÚTEIS

5º PASSO

FÁCIL
RÁPIDO
EFICAZ