

GARANTIAS

A Importância do Vendedor Orientar sobre Garantias na Hora da Venda

Quando os clientes são bem informados sobre os termos e condições da garantia, muitos problemas potenciais podem ser evitados. Aqui estão algumas formas pelas quais essa prática reduz problemas:

2.1. Expectativas Claras

- **Transparência:** Informar sobre o que a garantia cobre e não cobre define expectativas claras e evita mal-entendidos futuros.
- **Confiança:** Clientes bem informados sentem-se mais confiantes na compra, sabendo que têm suporte caso algo dê errado.

2.2. Prevenção de Reclamações

- **Menos Surpresas:** Clientes que entendem os termos da garantia são menos propensos a ficarem insatisfeitos se algo não for coberto.
- **Resolução Rápida:** Clientes que conhecem o processo de garantia podem seguir os passos corretos, facilitando a resolução de problemas.

A Importância do Vendedor Orientar sobre Garantias na Hora da Venda

2.3. Educação do Cliente

- **Cuidados e Manutenção:** Orientar sobre cuidados adequados pode prolongar a vida útil do produto, resultando em menos problemas e reclamações.
- **Uso Adequado:** Explicar como evitar danos comuns ajuda a reduzir a incidência de problemas que não são cobertos pela garantia.

Benefícios para a Loja

Além de reduzir problemas com clientes, orientar sobre garantias traz vários benefícios para a loja:

3.1. Reputação e Fidelidade

- **Reputação Positiva:** Clientes bem informados e satisfeitos são mais propensos a recomendar a loja a amigos e familiares.
- **Fidelização:** Clientes que sentem que a loja se preocupa com eles são mais propensos a retornar para futuras compras.

3.2. Redução de Custos

- **Menos Devoluções e Trocas:** Com expectativas claras, há menos necessidade de lidar com devoluções e trocas desnecessárias.
- **Eficiência Operacional:** Menos tempo gasto em resolver problemas significa mais tempo para focar em vendas e atendimento ao cliente.

Como Orientar os Clientes

Para garantir que os clientes estejam bem informados, os vendedores devem seguir algumas práticas recomendadas:

4.1. Explicação Completa

- **Detalhes da Garantia:** Explique claramente o que está coberto pela garantia e o que não está.
- **Duração da Garantia:** Informe o período de validade da garantia para cada tipo de produto.
- **Processo de Solicitação:** Descreva como o cliente deve proceder caso precise acionar a garantia.

4.2. Materiais de Apoio

- **Documentação:** Forneça um folheto ou documento com os detalhes da garantia para o cliente levar.
- **Pontos de Contato:** Certifique-se de que o cliente saiba como entrar em contato para suporte, se necessário.

Como Orientar os Clientes

Reforço de Informações

- **Revisão no Caixa:** Revise os pontos principais da garantia no momento da finalização da compra.
- **Disponibilidade para Dúvidas:** Deixe claro que a equipe está disponível para esclarecer quaisquer dúvidas sobre a garantia.

PRAZOS DE GARANTIA

Em relógios, solares e armações: É o fabricante que dá a garantia. É igual máquina de lavar, vai na Gazin e vê se eles assumem o problema. Eles te ajudam a solicitar.

No nosso caso, nós solicitamos e fazemos o processo pelo cliente, como cortesia e por ser cultural do setor.

Porém o prazo de 30 dias, conta a partir de chegar lá. Os prazos de correios e despachos não são contabilizados.

É COMUM APARECER NA LOJA, PEÇAS DANIFICADAS (QUEBRADAS, MANCHADAS, DESCASCANDO...), SEJA DO CLIENTE OU PEÇAS DA VITRINE. POR ISSO É PRECISO ESTAR ATENTO (A) E SABER RECONHECER O QUE ENTRA E O QUE NÃO ENTRA NA GARANTIA.

→ VOCÊ ESTÁ PREPARADO (A) PARA ATENDER O CLIENTE SUPER FURIOSO, EM QUE COMPROU A PEÇA E A MESMA ESTÁ DANIFICADA?

VAMOS AOS FATOS...

RELÓGIOS TEM EM MÉDIA 1 ANO DE GARANTIA



Em primeiro lugar, no momento da venda do relógio, você como vendedor precisa deixar explícito ao cliente sobre o que a garantia cobre. SEMPRE E SEMPRE explicar sobre a garantia, pois se porventura esse cliente voltar à loja reclamando de algo que a garantia não cobre, você e seus colegas já estarão cientes de que foi explicado certinho na hora da venda e tem posicionamento para tratar do problema do cliente com precisão.

Na garantia de relógios a fábrica não troca a peça, apenas consertam o defeito e pedem de 30 a 45 dias para retorno da peça.

O QUE A GARANTIA COBRE?

- ➔ Bateria até 3 meses
- ➔ Problemas na máquina
- ➔ Se entrar água e o relógio estiver em perfeito estado (se for a prova de água)



Sobre o relógio ser à prova de água, não significa que se o cliente colocar no braço e ir mergulhar, o relógio vai continuar intacto...

Sempre olhar o fundo do relógio se é fundo de rosca ou pressão, quantos atm suporta, modelo do vidro... Tudo conta!

Outra observação a ser dita ao cliente é sobre vapor quente, usar o relógio no banho quente pode suar o vidro. Se suar o vidro, pedir para o cliente retirar o relógio, puxar a coroa e deixar secar ou até ter tempo de levar a loja para secar, e não correr o risco de danificar a máquina.

O QUE A GARANTIA NÃO COBRE?

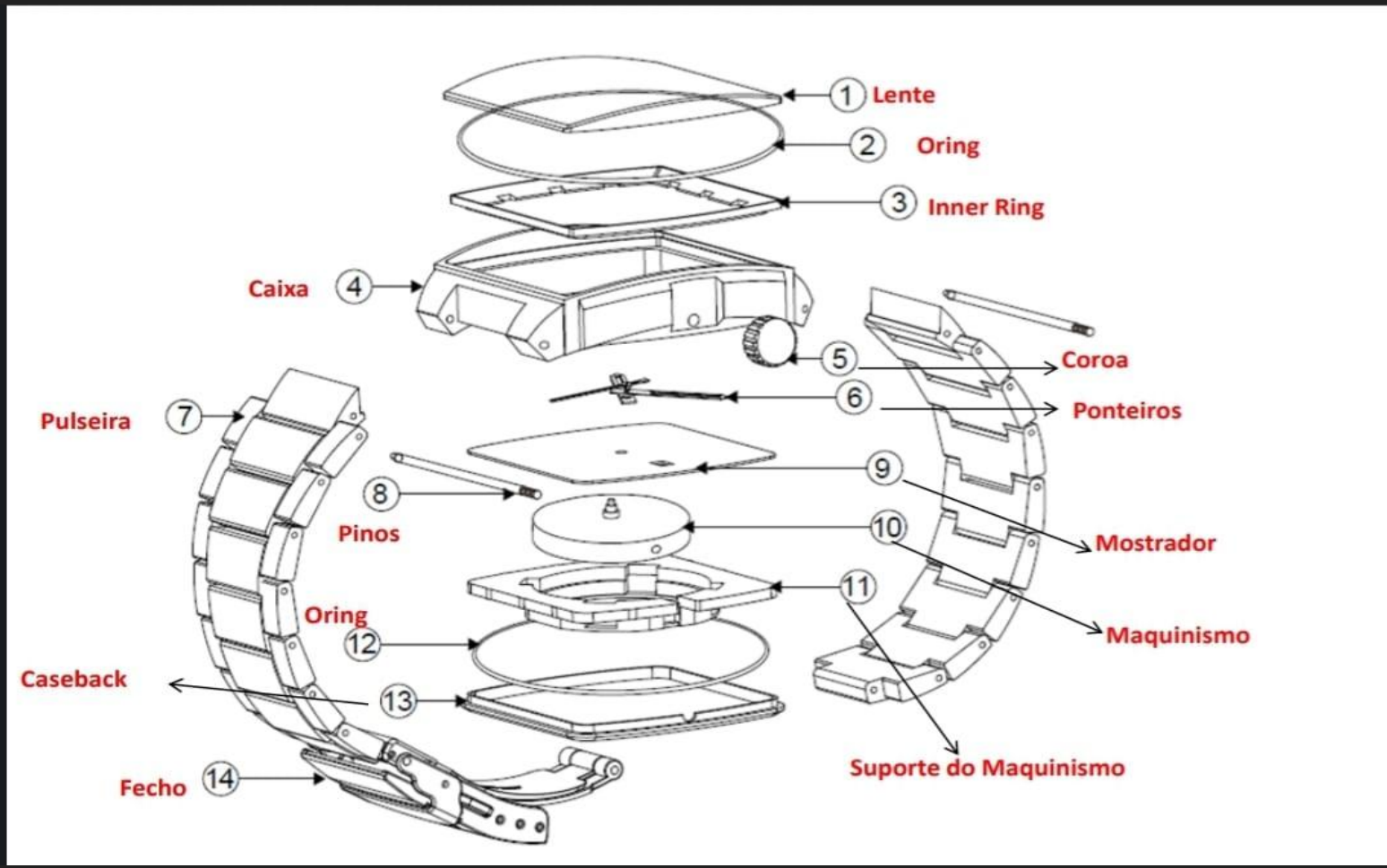
- ➡ Bateria acima de 3 meses
- ➡ Se entrou água, porém está com vidro ou coroa quebrada
- ➡ Banho de relógio
- ➡ Arranhões
- ➡ Quebra de vidro



Nesse relógio a cliente estava usando há um mês e derrubou o relógio com o vidro virado para o chão e quebrou... Como ela havia ganhado de presente, veio até a loja atrás de garantia, porque segundo ela o vidro não podia quebrar!

Nesse caso é explicado novamente sobre o que a garantia cobre, e não pode deixar o cliente desamparado. Procure e apresente uma solução para o problema do seu cliente.

PARTES DO RELÓGIO



TAMPA DO RELÓGIO

Caseback

Tampa traseira do relógio, são feitos de aço inoxidável.

No caseback encontramos várias informações do relógio:

- ✓ Resistência à água,
- ✓ Material de fabricação
- ✓ Número de série
- ✓ Referência



Tipos de Casebacks



Pressão:

Totalmente liso com leve saliência ao redor, é encaixado no relógio.



Parafusado:

Utiliza parafusos para prender a tampa.



Rosqueado:

Possui sulcos ao redor da borda, é rosqueado ao relógio.

RESISTÊNCIA À ÁGUA

Indica a profundidade que o relógio alcança sem afetar suas funcionalidades e qualidade. Essa medida pode ser feita em ATM / BAR ou MTS.

A pressão atmosférica no nível do mar é de 1 ATM, por isso os relógios com essa resistência não são considerados à prova d'água. Nesse caso, precisam de uma resistência superior a 3 ATM.



1 a 3 ATM:

Para uso diário e atividades onde não ocorra contatos com a água, como caminhadas, runnings, trabalhos e passeios.



5 ATM :

Indicado para o uso moderado dentro d'água, onde a pressão não exceda os limites dos relógios, como banhos de piscinas, praia, e etc.



10 ou mais ATMs:

Indicado para uso intenso na água como mergulhos e esportes que exploram regiões de alta pressão.

Relógios

Pulseiras de Couro: Não cobre garantia

A garantia cobre:

- **Defeitos de Fabricação:** Problemas estruturais, como costuras mal feitas ou couro defeituoso.
- **Quebra de Componentes:** Fivelas ou fechos que se quebram devido a defeitos de fabricação.
- Esses defeitos GERALmente aparecem nos 7 primeiros dias de uso, e é muito raro ser defeito de fabricação.

Danos Causados por Uso Inadequado: Incluindo, mas não se limitando a:

- Exposição prolongada à água, incluindo natação e banhos.
- Exposição a produtos químicos, como perfumes e loções.
- Danos causados por impacto, puxões ou uso indevido.

Manutenção Inadequada: Falta de cuidados apropriados que resultem em deterioração do couro.



Relógios

Pulseiras de meta: sair a cor

BANHO DE RELÓGIO TEM DURABILIDADE, mas nao garantia.

Garantia de relógio cobre problemas na maquina. O banho apesar de bom, é folheado.

Indústrias nao cobrem, principalmente se tiver marcas profundas de avaria.

A vantagem de um relógio desses nacionais é a durabilidade maior.

Já aconteceu de cobrir, mas se o relógio for de aço, e for em poucos dias de comprado (ate 30 dias). E for constatado que nao foi produto quimico.



Relógios

GERALMENTE a garantia CONCERTA.

Então tire as expectativas de troca de cliente. A peça vai para conserto e volta.

E não podemos trocar, porque mesmo que esteja bem cuidado e com poucos riscos, ao voltar, teremos que ficar com o usado do cliente.

E não podemos vender produtos usados a outros consumidores. Ele mesmo não gostaria de comprar um produto usado na vitrine (mesmo que esteja bem cuidado)

SOLARES: TEM EM MÉDIA DE 1 A 2 ANOS (DEPENDE A MARCA)



Na venda de óculos de sol, diga a seu cliente sobre a durabilidade da peça em relação ao calor excessivo, como deixar o solar dentro do carro fechado (a temperatura fica muito alta) pode danificar a peça. Algumas marcas são mais sensíveis que outras, uma pode escurecer mais rápido do que outra...

Aí o cliente chega e fala que ele deixou no carro alguns dias e não estragou. Qual sua resposta para o cliente nessa situação?

Dependendo do defeito, a fábrica troca a peça ou manda um voucher para o cliente escolher uma nova peça, pois algumas peças saem de linha quando surgem novas coleções.

O QUE A GARANTIA COBRE?

- ➡ Lente descascando
- ➡ Pintura da armação descascando sem ser por impacto
- ➡ Quebra em pontos de solda, em que foi constatado que não foi pressão



Analise a peça na frente do cliente e verifique a quebra. Verifique se a peça não está torta, se tem marcas de ter sido forçada, ou de ter caído no chão.

Pois se isso não for analisado por você antes de mandar para a assistência, ao chegar na garantia e eles analisarem e verem que a peça foi forçada, terá gasto tempo e paciência do técnico, de quem é responsável na loja pelas garantias, você e seu cliente. Então evite transtornos futuros!

O QUE A GARANTIA NÃO COBRE?

- ➡ Lente arranhada
- ➡ Lente quebrada
- ➡ Armação quebrada
- ➡ Armação torta
- ➡ Haste quebrada



ARMAÇÕES: TEM EM MÉDIA DE 1 A 3 ANOS DE GARANTIA (DEPENDE A MARCA)



Nas armações de metal, sempre deve ser lembrado ao cliente que pode acontecer de se a peça tiver contato com produtos químicos, ou perfume e hidratante corporal, ela pode escurecer e manchar.

E se precisar de ajuste, peça para levar até a loja. Pois se tentar em casa pode ser que danifique a peça.

Geralmente trocam a peça em caso de garantia e pedem 30 dias para retorno, ou enviam o voucher e o cliente escolhe outra.

O QUE A GARANTIA COBRE?

- ➔ Pintura da armação descascando
- ➔ Quebra em ponto de solda, onde foi constatado que não houve pressão



Mesma coisa dos solares, analise a peça e verifique se tem marcas de ter sido forçada ou de queda.

Converse com seu cliente se ele usa produtos abrasivos à peça, isso também pode influenciar na danificação.

O QUE A GARANTIA NÃO COBRE?

➡ Quebra ou peça torta

➡ Haste quebrada



JOIAS / OURO



No momento da venda de ouro, na cabeça do cliente ele já sabe que é peça valiosa e que tem valor agregado... Seu papel de consultor é mostrar as diferenças entre uma malha e outra, entre um modelo e outro. Não foque apenas no valor, mas também na peça em que será melhor introduzida no dia a dia do cliente...

Por exemplo: o cliente trabalha com serviços pesado e quer usar uma corrente que ele não fique tirando do pescoço sempre.

Primeiro que é indicado retirar as peças pelo menos para dormir e segundo, se esse cliente quer usar uma malha para fazer tudo, indique uma mais reforçada a ele. Mas o deixe ciente dos riscos que a peça pode ter, de amassar ou arrebentar...

O QUE A GARANTIA COBRE?

➡ Escurecer / trocar de cor

➡ Pedras soltas até 3 meses da compra



Se o cliente chegar na loja com a peça de ouro escura / oxidada, talvez esteja precisando de uma limpeza. Limpe a peça do cliente, dando uma polida nela com flanela.

Até 3 meses a pedra é repostada, pois com alguns movimentos de impactos com o tempo ela pode cair mesmo. Nessa situação é re-colocada a pedra e se for industrial, é pedida uma nova de fábrica desde que seja o mesmo peso. Se tiver algo na vitrine com o mesmo valor e se ele quiser trocar, pode ser efetuado.

O QUE A GARANTIA NÃO COBRE?

- ➡ Amassados
- ➡ Quebras
- ➡ Brinco de bebe que fica preto (se for só limpar, nós limpamos)
- ➡ Banho de ouro Branco



Algumas malhas de corrente precisam ter certos cuidados específicos como, não dobrar, guardar esticada. São exemplos as malhas venezianas e rabo de rato, são peças em que os elos são grudados de forma em que a corrente não possa ser dobrada, corre o risco de quebrar e amassar.

Algumas peças ao soldar, pode acontecer de ficar marcas de solda. Explique ao seu cliente.

No banho de ouro branco a garantia não cobre, porque o nome já diz BANHO, e dependendo da rotina do cliente, pode sim sair.

Garantia de Joias - O que não cobre

Uso Inadequado

- **Riscos e arranhões:** Resultantes do uso diário ou contato com superfícies abrasivas.
- **Danos por impacto:** Amassados ou deformações causadas por quedas ou golpes.

Manutenção Inadequada

- **Acúmulo de sujeira:** Joias que não foram limpas regularmente, resultando em perda de brilho ou acúmulo de resíduos.
- **Reparos não autorizados:** Qualquer tentativa de conserto ou modificação realizada por terceiros não autorizados pela nossa empresa

Uso Desapropriado

- **Joias quebradas:** Anéis, colares ou pulseiras que foram puxados com força excessiva, resultando em rompimento.
- **Danos por exposição:** Joias expostas a ambientes adversos, como ambientes marítimos, sem a devida proteção.

Garantia de Joias - O que não cobre

Desgaste Natural

- **Perda de pedras preciosas:** Pedras que se soltaram devido ao desgaste natural dos engastes.
- **Desgaste de acabamentos:** Desgaste gradual de acabamentos como polimento ou texturas ao longo do tempo.

Danos Físicos

- **Joias entortadas:** Danos causados por pressão ou força excessiva.
- **Fios quebrados:** Rompimento de correntes ou braceletes por uso inadequado ou forças externas.
- **Danos por contato:** Joias guardadas juntas sem proteção, causando riscos e danos por fricção.

Contato com Produtos Químicos em Pedras Naturais

- **Descoloração:** Pedras que perderam o brilho ou mudaram de cor devido ao contato com produtos químicos como perfumes, loções, produtos de limpeza, cloro de piscinas, etc.
- **Corrosão:** Danos causados por ácidos ou produtos corrosivos.

Garantia de Joias - PRAZO

Raramente tera uma garantia em ouro, pois muitas coisas desembolsamos, concertamos e resolvemos para o cliente.

Se precisar trocar, a garantia for coberta, preferimos ja trocar e deixar ele escolher outra peça.

Porque as coleções de peças mudam, nem sempre acham da mesma.

E as vezes os representantes demoram uns 3 a 4 meses para passar, e depois mais 3 a 4 meses para devolver. Já gastamos mais de 1 ano com alguns fornecedores.

Quebra nao entra na garantia, mas existem unzinhozinhos fazedores de confusão. Dependendo do fornecedor vc ajeita um portador para enviar, e a fabrica analisar, mesmo assim, o procedimento é em media uns 60 dias para analisar e aprovar.

JOIAS / PRATA

A prata é uma peça nobre, mas tem um preço mais acessível e pode ser banhada a ouro e ródio.

Tem sua cor clara, mas com o tempo ela pode escurecer pelo contato com a pele e suor de seu usuário.

A prata assim como o ouro tem vários modelos e malhas, algumas são mais delicadas que outras, também podem amassar e quebrar, os cuidados e alertas também precisam ser ditos.



GARANTIA PRATAS

A garantia cobre:

- **Defeitos de fabricação**
- **Problemas estruturais (como soldas mal feitas)**

A garantia não cobre:

- **Danos causados por uso inadequado ou acidente**
- **Desgaste natural e envelhecimento**
- **Modificações ou reparos realizados por terceiros**
- **Oxidação ou descoloração devido ao contato com produtos químicos ou ambientes adversos**

O QUE A GARANTIA NÃO COBRE

➡ Quebras

➡ Amassados

➡ Peças escurecidas se teve
contato com produto químico
corrosivo



O QUE A GARANTIA COBRE?

➔ Não cobre, mas resolvemos sem custo para o cliente até 6 meses. Peça escurecida



O escurecimento ou oxidação da prata é um processo natural que ocorre devido à reação do metal com elementos presentes no ambiente, como o enxofre no ar. Embora seja um fenômeno comum, ele pode ser uma preocupação para muitos clientes. Vamos detalhar a garantia relacionada ao escurecimento da prata e os cuidados necessários para minimizar esse efeito.

O escurecimento da prata, também conhecido como oxidação, ocorre quando a prata reage com o enxofre e outros compostos presentes no ar e na pele. Este processo resulta em uma camada de sulfeto de prata que aparece como manchas escuras na superfície das joias.

Nesses casos é usada o monzi limpa pratas. O próprio vendedor faz a limpeza para o cliente.

Também tem as pratas envelhecidas que tem a tonalidade mais escura. Essas são escuras por natureza.

PRATA - GARANTIAS

Como Minimizar o Escurecimento da Prata

Embora a oxidação seja inevitável, você pode tomar medidas para minimizar o escurecimento e manter suas joias de prata brilhantes:

4.1. Evitar Produtos Químicos

- Retire suas joias antes de aplicar perfumes, loções, spray de cabelo e outros produtos químicos.
- Evite usar joias de prata ao nadar em piscinas com cloro ou no mar.

4.2. Armazenar Corretamente

- Guarde suas joias de prata em um local seco e fresco.
- Use embalagens anti-oxidantes ou tecidos macios e não abrasivos para armazenar suas joias.
- Mantenha as joias em sacos plásticos herméticos ou caixas de joias com revestimento anti-oxidante.

4.3. Limpeza Regular

- Limpe suas joias regularmente com um pano macio de polimento específico para prata.
- Evite produtos de limpeza abrasivos que possam riscar ou danificar a prata.
- Utilize soluções de limpeza específicas para prata, seguindo as instruções do fabricante.

SEMIJOIA



A Semijoia é uma peça com preço acessível, mas geralmente chama bastante atenção do consumidor por ser rica em detalhes e brilho.

Algumas marcas dão garantia de 1 ano se a peça estiver mudado de cor. Será mandada para a assistência e decidido se a peça terá troca ou não.

Garantia não cobre quebra, explique ao seu cliente no momento da venda.

SEMIJOIAS - GARANTIAS

A garantia cobre:

- Defeitos de fabricação
- Problemas estruturais (como soldas mal feitas)
- Pedras que se soltam devido a defeitos de fabricação

A garantia **não cobre**:

- Desgaste natural e envelhecimento
- Danos causados por uso inadequado ou acidente
- Descoloração ou oxidação devido ao contato com produtos químicos ou ambientes adversos
- Modificações ou reparos realizados por terceiros

SEMIJOIAS - GARANTIAS

Não se fica aguardando representante passar se for garantia, troca e da outra peça para o cliente (se for aprovado)

Em semijoia é rápido você identificar se não cobre. E também, se o cliente bater muito o pé. Tenta enviar a foto para o fornecedor e vê o que o fornecedor fala (mas avaria não cobre)

Se o cliente quiser, podemos levar, mas avisa que demora em média uns 90 dias. E pode não achar a peça igual.

Por isso preferimos dar crédito, raramente acha uma igual.

LENTE DE GRAU



Entra na garantia de lentes de grau: estrias, arranhões na primeira camada, bolhas, craquelamento e manchas.

GARANTIA NÃO COBRE PEDIDO DE LENTE PASSADO ERRADO!

As lentes com tratamento antireflexo tem garantia de 1 ano.

Transitions e Photofusion também tem 1 ano de garantia.

Lentes Fotossensíveis convencionais tem 6 meses de garantia.

Sempre indicar ao cliente sobre limpeza do óculos com detergente neutro para que a durabilidade das lentes seja maior.

Servicos

- BATERIA DE RELOGIOS

Na verdade não tem, porque cada relógio tem um consumo diferente. Bateria tem durabilidade média de 1 ano, podendo variar.

Ahh, e cada bateria tem uma carga. Bateria moeda geralmente tem mais carga, e a bateria menor, tem menor carga.

Se estiver entrando agua, se o relógio suar, a bateria vai durar menos, e quanto mais funções no relógio, mais gasta tbm. Tem relógios que duram mais de 1 ano, mas não são todos.

Geralmente, quando chega com relógio parado, explicamos:

Testamos se a bateria atual do cliente tem carga, e caso não tenha, efetuamos a troca pela nova. Se o relógio funcionar, colocamos a nova e entregamos para o cliente.]

Caso não funcione, é enviado para o técnico para orçamento da maquina (concerto ou troca)

Porem, orienta ao cliente, se o relógio vier parar nos próximos 30 dias, provavelmente não é só a bateria. Mas de qualquer maneira, se ele pagasse o concerto teria que trocar a bateria quando ele fosse arrumado. É só uma dica para redução de custos.

fazer o orçamento direto. O técnico vai cobrar limpeza, e as vezes não precisa. Já vai gerar custo .Como 80% das vezes que o relógio para é somente a bateria. PQ é normal acabar, troca-se a bateria.

Servicos

CUIDADOS AO PEGAR BATERIA:

- Relógio de pressão, pode ser que venha entra água. (RESISTENTE A AGUA). Antes não entrava pq era de fabrica, mas a partir do momento que abrir, a vedação já não é a mesma. E na própria especificação dele cosnta que não é (no caso dos resistentes). Isso é comum em relógio em quadrado. (Geralmetne relógio quadrado é pressão, por isso que vendem menos). O que é diferente no relógio de fundo de rosca, que a garantia fica preservada.

Serviços

RELOGIO ENTRANDO AGUA:

Deve ser observado se não há portas de entrada. Geralmente entra pela

1. COROA (Quanto ao 1, se não for quebra, ele entra na garantia de fabrica do relógio, caso tenha. Se for Quebrado ou torto por mal uso do cliente, a garantia não cobre. Só cobre se for problema de borracha da TIGE ou coroa desproporcional)

2. VIDRO QUEBRADO OU SOLTANDO (Geralmente é mal uso do cliente, entra quando o vidro quebra)

3. FUNDO DO RELOGIO: Se estiver mal fechado ou se for de pressão. Se for pressão esta especificado que esse não é prova da agua, então não há motivo de reclamação. E se for mal fechado, precisa resolver. É importante cuidar do fechamento do fundo ao trocar bateria. Caso seja rosca, a loja trocou, e entrou agua, a loja tem que arcar com esse concerto. Se for pressão e tiver bem fechado, não temos responsabilidade.

4. BOTAO DO RELOGIO: Deve ser orientado que não pode ficar apertando o boltao dentro da agua, senão entra agua mesmo.

Servicos

RELOGIO SUANDO:

Se não entrou água, pode ser choque de temperatura ou borracha desgastada.

CHOQUE DE TEMPERATURA: Churrasqueira X geladeira.

BORRACHA DESGASTADA: Por mais que um relógio seja prova da Água. Tomar banho com o relógio todo dia não é legal, visto que a água quente, começa a estragar a borracha do relógio. A borracha acaba ressecando e aumenta a probabilidade de entrar água.

Servicos

CONSERTOS:

ATÉ 90 dias após a execução do serviço. Desde que seja o mesmo problema.

Por isso tem que sempre anotar dentro da O.S no sistema todo o detalhamento do serviço executado. Pois as vezes ele troca a peça A, e quer garantia, sendo que o novo problema é na peça B. Exemplo

Cliente trouxe relógio para trocar bateria, funcionou, depois parou.

Levou pela 2ª vez na loja, relojoeiro disse que era para trocar a peça COROA ou tige (aquela que ajusta a hora), pois ela estava quebrada, ou foi forçada. Cliente autorizou

Quando completa 88 dias, cliente volta na loja, querendo garantia pois relógio parou novamente. Ele alegou que já levou 2X o relógio para concerto e ainda esta dando problema.

Relojoeiro fez a seguinte devolutiva: GARANTIA DO SERVIÇO NÃO COBERTA, DEVIDO o novo problema do relógio ter sido o problema na maquina que parou. A nova peça quebrada é interna e nada tem haver com a tige/coroa.

Servicos

Vidro de relógio

Sempre que pegar, confere se o relógio está funcionando, e se tem algo mais quebrado.

Pois na queda o relógio pode ter parado de funcionar, por quebrar algo. E quando troca o vidro, ele descobre que não está e pode pensar que foi a loja que estragou. Por isso sempre confira e mostre para o cliente

Servicos

FABRICAÇÃO DE JOIAS:

- Pedras 3 meses

- Amassados: Maneira incorreta de uso pelo cliente.

- Quebra: Não entra, maneira incorreta de uso pelo cliente.

- AUMENTAR OU DIMINUIR: Não é garantia, exceto se o próprio vendedor pediu errado. Mas é uma causa natural que pode acontecer com o cliente dele engordar ou emagrecer. Nesse caso é cobrado custo pelo serviço.

- FECHO SOLTOU: Se for o fecho boia, ele é so encaixado mesmo, na maioria das vezes a pessoa puxa a argolinha, e como ela é só encaixada, ela pode soltar. Pegue um alicate, feche para o cliente, não cobre nada, e oriente sobre o procedimento.

O QUE ENTRA:

Garras raspando: Pode levar ao ourives e pedir para ele limar e tirar essa parte que esta raspando.

Servicos

SOLDAS:

Se quebrou no mesmo lugar, e não for uma das raridades (cabo de aço) podemos conversar com o ourives para fazer a solda. Mas na maioria das vezes, o cliente quebra em outro lugar. Passe a mão na corrente e procure se já existe outro ponto de solda, pois geralmente ela quebra em outro lugar.

CABO DE AÇO: Ela pode quebrar novamente no mesmo lugar. Mas isso é orientando ao cliente ao fazer a solda, pois ela fica dura no lugar, e o que fica muito duro, com o restante da corrente mole, pode levar a quebra.

PINOS BRINCO DE ARGOLA:

Se quebrar novamente, é quebra. Deve ser conferido a entrega antes se esta tudo ok.