A woman with blonde hair and glasses is sitting at a desk in an office. She is wearing a grey sweater and is talking on a black mobile phone held to her ear. She is looking down at a laptop screen. In the background, another person is blurred, and there is a bookshelf with some items on it. The overall scene is dimly lit with a blue tint.

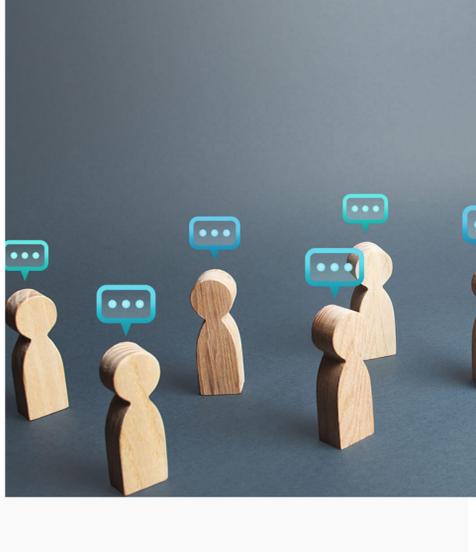
Sac

Procedimento para acionamento de garantia

Com o intuito de promover uma mais ágil e certa comunicação entre empresa e suas revendas, a ECOPRO atualizou seu sistema de garantia.

A partir de 04 de janeiro de 2021, todas as solicitações de garantia, deverão ser feitas, única e exclusivamente, através de nosso portal na internet.

Para a realização da solicitação de garantia, pedimos que siga o passo a passo abaixo.



REGISTRO DE SOLICITAÇÃO DE GARANTIA PARA OS CASOS EM QUE NÃO HOUE O REGISTRO DO EQUIPAMENTO (compras realizadas até 31/12/2020)

1. Acesse o site www.sac.ecoprosustentavel.com.br. Você será direcionado para a tela inicial.



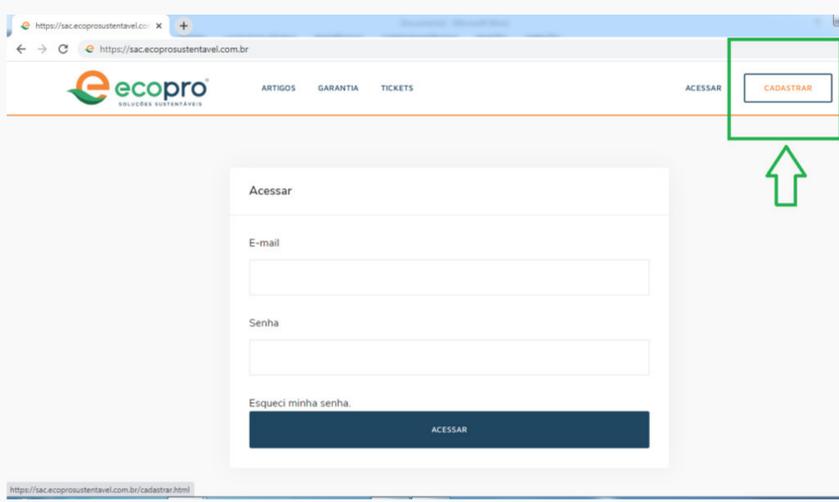
Acessar

E-mail

Senha

Esqueci minha senha.

2. Para o primeiro acesso, clicar no botão **CADASTRAR**, que estará no canto superior direito da tela e efetuar o cadastro, inserindo as informações ali solicitadas.



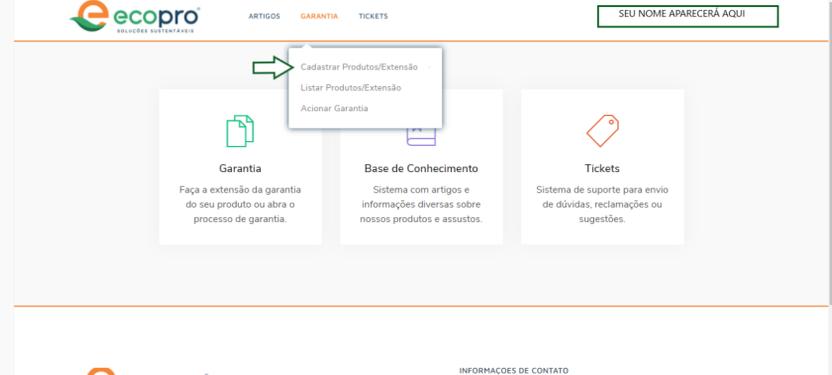
2.1. Dados que serão solicitados.

2.2. **ATENÇÃO!** Anote e arquive sua senha. Ela será necessária para os posteriores acessos ao sistema.

3. Para solicitar a abertura de garantia, antes você deverá cadastrar o equipamento para o qual deseja a abertura do processo. Para o cadastro do equipamento, segue procedimento.

4. Acesse o sistema com o login e senha. Após o acesso, será aberta a tela do sistema. Clique em **GARANTIA**, após, clique em **PRODUTOS/EXTENSÃO**, após, **CADASTRAR PRODUTO**.

4.1. Preencher se o seu produto é de baixa ou alta pressão, piscina ou banho.



4.2. A próxima tela que será aberta, solicitará a informação sobre a qual grupo de cliente você pertence: se consumidor final ou revendedor.

4.3. Importante destacar que a **ECOPRO** não atua no mercado varejista, ou seja, não vende equipamento diretamente ao consumidor final. A opção para que o consumidor final faça a sua própria extensão de garantia faz-se necessário a partir dos casos em que o revendedor não seguir a procedimento.

4.4. Os demais campos irão sendo disponibilizados de acordo com as respostas que forem sendo preenchidas.

4.5. Após o cadastro, basta clicar em salvar. Na tela inicial da EXTENSÃO DE GARANTIA, aparecerá a mensagem EXTENSÃO DE GARANTIA CADASTRADA COM SUCESSO e a informação adicionada ficará fixada na mesma tela.

OBSERVAÇÃO IMPORTANTE!

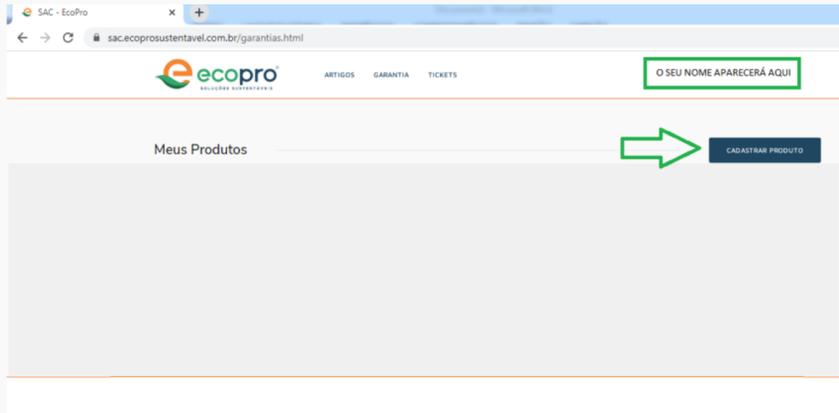
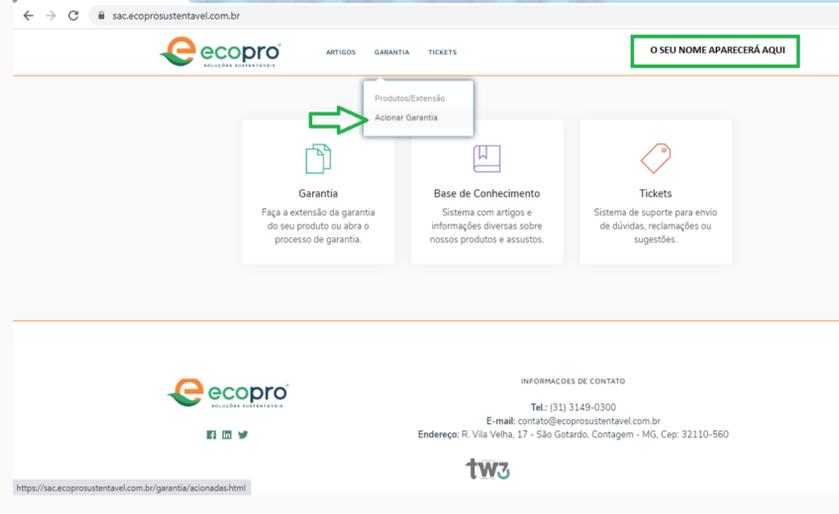
✓ Somente será necessário realizar esse cadastro caso o equipamento para o qual se deseja acionar a garantia ainda não esteja registrado no sistema. Caso o registro já tenha sido feito anteriormente, seguir direto para a opção de ACIONAR GARANTIA.

✓ É obrigatório o envio de todas as imagens, vídeo e documentos solicitados.

PARA COMPRAS FEITAS APÓS 04/01/2021 (produtos já registrados)

1. Acessar o sistema, utilizando login e senha.

2. Acesse **GARANTIA, ACIONAR GARANTIA**.



3. Após acionar a garantia, será aberta uma tela com todos os seus equipamentos cadastrados. Basta selecionar para qual equipamento será acionada a garantia e preencher as informações que serão solicitadas.

3.1. Importante que toda a documentação seja enviada para que possamos fazer a análise da solicitação de garantia.

4. Após salvar o acionamento da garantia, aparecerá a mensagem de **ABERTURA DE PROCESSO DE GARANTIA CADASTRADA COM SUCESSO** e as informações de identificação do processo serão fixadas na tela inicial do acionamento de garantia.

4.1. Importante destacar que a abertura do processo não implica em aceitação da solicitação de garantia, que somente ocorrerá após o envio completo de toda a documentação.

4.2. Demais informações poderão ser solicitadas.