

Com tecnologia avançada em sua matéria prima e desenho, a Osprey é uma marca norte americana mundialmente conhecida como uma das marcas de produtos para aventura mais leve do mundo. Projetamos e construímos produtos de alta qualidade desde 1974.



GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA OSPREY® BRASIL

Se constatado defeito de fabricação no seu produto, iremos sem qualquer custo realizar o reparo ou na impossibilidade de reparo substituí-lo. Embora os casos de desgaste e danos acidentais não sejam cobertos, tentaremos sempre o nosso melhor para ajudar. Como parte do nosso compromisso em proteger o meio ambiente, sempre nos esforçamos em reparar os produtos ao invés de substituí-los.

Para todos os casos é necessário a apresentação da nota fiscal da compra.

ESTÃO COBERTOS PELA GARANTIA

Mochilas, malas e acessórios: defeitos de fabricação no tecido, zíperes, fivelas e costuras estão cobertos pela garantia vitalícia.

Reservatórios de água: o reservatório de água tem a garantia limitada de 1 (um) ano contra defeito de fabricação.

NÃO ESTÃO COBERTOS PELA GARANTIA

Problemas que não sejam de fabricação não estão cobertos pela garantia. Mas se for possível fazer o reparo, tentaremos ajuda-lo recuperando a funcionalidade do produto e caso tenha algum custo obteremos antes a sua aprovação para o serviço.

LEMBRE-SE: assistência técnica recupera a funcionalidade do produto.
Exemplos de reparos funcionais:



EXEMPLOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA:

- i. **Danos decorrentes de maresia, furos, cortes, rasgos, queimaduras, má manutenção de zíperes, oxidação, alteração na aparência (cor, abrasões), erros de lavagem, produtos químicos, mofo, desgastes e acidentes em qualquer instância.**
- ii. Camada interna Poliuretano (PU). Armazenar sua mochila em condições úmidas ou itens úmidos armazenados dentro da mochila pode causar danos a membrana interna. Marcas de furos e arranhões também podem, às vezes, fazer com que a membrana interna descame. Sua mochila funcionará com ou sem este revestimento. A durabilidade desse revestimento dependerá no nível de cuidado com o produto.
- iii. Compra errada ou incompatibilidade entre a mochila e seu biótipo: Para não ter dúvidas, visite uma loja para obter assistência ou acesse nosso site para informações sobre como escolher o tamanho correto da mochila.
- iv. Preferências: cor errada, estilo errado, falta de espaço ou com muito espaço na sua mochila
- v. Reparo de terceiros ou substituições de partes
- vi. Componentes como barrigueira, fitas, tampas superiores, capas de chuva e mochilas destacáveis não são considerados peças e não estão disponíveis para substituição gratuita.
- vii. O reservatório de água tem a garantia limitada de 1 (um) ano contra defeito de fabricação. O uso indevido do produto anulará sua garantia, tais como: uso de água quente, morna, congelar o reservatório com ou sem água, utilizar produtos químicos, cítricos, alcoólicos e lácteos. Os reservatórios não são projetados para isso.

ATENDIMENTO:

Envie um correio electrónico para sac@bronet.com.br para que receba o formulário a ser preenchido e o passo a passo.

Preencha o campo assunto no correio electrónico
Garantia Osprey + (Seu nome e sobrenome) + (Nome do produto)

A garantia e assistência da Osprey é mundial. Se você estiver em outro país, PRECISA acionar o distribuidor da Osprey no país no qual ESTEJA.

Se você estiver em uma aventura de caminhada viajando pela AT, PCT ou CDT, entre em contato no telefone 866-284-7830.

PERGUNTAS FREQUENTES:

1 - Preciso de nota fiscal para ser atendido?

Sim. É necessária a nota fiscal para ativar a garantia ou assistência técnica.

2 - Quanto tempo vai demorar?

Responderemos seu e-mail em até 5 (cinco) dias úteis. A previsão de reparo ou substituição para seu produto é de até 30 (trinta) dias corridos a partir da chegada do mesmo em nosso endereço. Não podemos prever atrasos com fretes ou insumos não previstos.

3 - Quem paga o custo de transporte?

Problemas de assistência técnica: você paga os custos de envio da sua mochila. Ao despachar, não esqueça de anotar o número de rastreamento do seu envio. A Osprey torna-se responsável por seu produto a partir do recebimento em nosso endereço.

Defeitos de fabricação no período de até um ano: despesas de envio por nossa conta mediante código postal.

Você só poderá enviar a mochila para a Osprey Brasil, após autorização do departamento de garantias da empresa distribuidora da marca.

4 - Quais outros CUIDADOS devo ter antes de enviar minha mochila?

- Retirar todos os seus pertences. Não nos responsabilizamos por eles.
- O produto deverá estar devidamente limpo, do contrário será devolvido sem resolução. [Clique aqui](#) para ler como limpar a sua mochila

5 - Posso levar minha mochila com problema em uma loja revendedora?

Não: caso você já tenha usado o produto, esse atendimento é diretamente com o distribuidor do Brasil.

Sim: caso você tenha comprado o produto e encontrado algum defeito no prazo de sete dias da data de recebimento do produto, você pode tratar diretamente com a loja onde adquiriu.

6 - Se o meu produto for trocado por um novo eu recebo o antigo de volta?

Não. Se seu produto for trocado por um novo o antigo ficará com a distribuidora da marca.

7 - E se eu precisar APENAS SUBSTITUIR uma fivela ou peça?

Muitas peças podem ser substituídas por você mesmo, para isso, enviamos gratuitamente a peça necessária.

Atenção: faça e anexe uma foto da fita e/ou com uma régua ao lado para ajudar a garantir que enviaremos a substituição do tamanho certo.

8 - Minha peça de reposição não se parece com a original. Por que não?

É nosso objetivo fornecer uma substituição funcional. Isso significa que podemos enviar uma peça semelhante que substituirá suficientemente a original, mas pode não corresponder exatamente. O legal é que vai funcionar igual e deixar sua mochila única e com histórias para contar!

9 - Por que o remendo ou linha não combinam com o tecido da minha mochila?

Nosso objetivo é fazer o possível para tornar sua mochila totalmente funcional novamente. Isso significa que fazemos reparos com materiais disponíveis, o que também significa que podemos não ter a cor ou tecido exato para combinar com sua mochila. As cores desbotam e os estoques mudam. Para todos os reparos de costura, usamos linha preta. O bonito é que cada mochila que consertamos se torna única, com histórias para contar!

10 - E se minha mochila tiver valor sentimental?

Se a sua mochila tiver valor sentimental e você não quiser uma substituição, certifique-se de escrever esse detalhe na ficha de atendimento. Se um reparo funcional não puder ser realizado em na mochila sentimental, entraremos em contato com você antes de enviá-la sem ter feito nenhuma alteração.

Você ainda tem dúvidas sobre a GARANTIA e REPAROS?

Teremos satisfação em tirar suas dúvidas através: sac@bronet.com.br

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Para saber sobre:

- Cuidados com mochila e mala, acesse:
<https://www.ospreypacks.com.br/cuidados-com-a-mochila>
- Cuidados com reservatórios de água, acesse:
<https://www.ospreypacks.com.br/cuidados-com-reservatorios-de-agua>
- Cuidados com sacos estanques, acesse:
<https://www.ospreypacks.com.br/cuidados-com-sacos-estanques>

ATENÇÃO:

IMPERMEABILIDADE DE SACOS ESTANQUES

O mau uso de um saco estanque afeta drasticamente a performance do produto.

Dicas:

- Utilizar o saco estanque dentro de algum compartimento (ex. mochila, alforje ou caixa) e NUNCA do lado de fora.
- Dar ao menos 3 (três) dobras para fechar e lacrar o saco estanque.
- Não deixar guardado com itens dentro.

Advertências:

- Sacos estanques não ficam com o interior a vácuo, ou seja, mesmo lacrado existirá ar dentro dele, o que significa que peças podem oxidar e/ou mofar ao longo do tempo.
- Sacos estanques NÃO foram feitos para submergir. Nunca mergulhe com um saco estanque, pois não suportam pressão.
- Para produtos eletrônicos é necessário a utilização de mais do que um saco estanque (e ainda observar as informações acima), para que possa ter uma proteção adequada.