

# UMA IDÉIA QUE DEU CERTO

O país está passando por um período de transição, mudanças significativas na economia, que provocam reações por vezes desastrosas e por outras vezes, a criatividade sempre presente nos brasileiros, acaba encontrando alternativas que resultam no surgimento de grandes negócios. Um destes grandes negócios que surgiram nos últimos tempos ganhou o nome sugestivo de **AGÊNCIA DE TELEMENSAGENS**. Esta opção de trabalho teve uma resposta favorável e imediata, tanto por parte dos novos empreendedores, quanto do público consumidor, por se prático e extremamente vantajoso para ambas as partes.

Por que é vantajoso usar os serviços de uma agência de telemensagens?

1ª Você pode presentear a pessoa que ama, um amigo, um parente, seu professor, seu patrão ou empregado, seu vizinho, etc., da forma mais barata e significativa que você pode imaginar.

2ª Com uma mensagem por telefone, você vai proporcionar uma emoção à pessoa que você ama, que ela jamais esquecerá em toda sua vida, emoção que talvez você arrancasse com jóia cara ou algo parecido.

3ª Seja qual for o motivo, aniversário, casamento, maternidade, amizade, romântico, formatura, noivado, conforto, otimismo e muitos outros, você não precisa mais se preocupar com o que vai dizer, fazer ou que presente irá dar, é só ligar para uma agência de telemensagens, sempre haverá uma mensagem a sua disposição, com tudo aquilo que você gostaria de dizer à pessoa que gosta.

As informações acima, tanto podem ser usadas para divulgação boca a boca (muito importante), como também para elaboração de panfletos.

## SUGESTÕES

O que você pode usar na abertura, ou seja, no primeiro contato com o cliente?

Nos exemplos abaixo, consideremos que as ligações estejam sendo feitas no período da manhã, para saudarmos o cliente em primeiro lugar, porque é muito importante ao iniciar uma conversação ao telefone, se dizer primeiro: Bom dia, boa tarde ou boa noite.

1. Bom dia! Nós somos da agência ... E temos uma mensagem para você, pode ouvir agora?

2. Bom dia! Nós somos da ..... Tivemos a honra de sermos escolhidos para passar-lhe uma linda mensagem, você tem 2 minutos para que possa ouvi-la.

3. Bom dia! Você vai viver agora um momento especial e inesquecível, nós somos a ..... Fomos procurados por alguém que te considera muito importante e que pediu para que enviássemos a você uma linda mensagem. Você pode ouvi-la agora?

4. Bom dia! Nós somos a ..... E temos uma mensagem para você de alguém muito especial, você pode ouvir agora?

## ☐ E o fechamento, será que é difícil?

A resposta é não, você deve ter em mente que na finalização você deve informar o nome da pessoa que enviou e passar o comentário se houver algum.

Citamos abaixo um exemplo, quando a mensagem for de aniversário e que poderá ser usado por você:

1. Quem mandou esta mensagem foi (*nome da pessoa*), e nós, da agência .... Também queremos desejar a você um aniversário muito feliz! Você gostou da nossa mensagem? A mais provável resposta, será um sim, deste sim você encaixará uma mensagem de agradecimento dizendo:

Nós temos uma mensagem de agradecimento muito bonita, vou passar para você ouvir! (neste momento você passa a mensagem que já deve estar pronta).

Você conclui dizendo: - O que achou? (*ela dirá com certeza que gostou*).

- Pois é, viu como é linda? Vamos passá-la para ele em agradecimento à mensagem que ele te passou! Assim ele (a) ficará tão feliz quanto você!

## **AGRADECIMENTO DE MENSAGEM**

A mensagem "AGRADECIMENTO DE MENSAGEM" foi elaborada para te dar a possibilidade de retorno, ou seja, você pode aproveitar o fato de estar passando uma mensagem, para alguém e transformar este alguém em um cliente. Em muitos casos, a pessoa que esta recebendo a mensagem, não tem o hábito de mandar mensagens para outras pessoas, até porque, provavelmente, nem sabia da existência de tal possibilidade. Pois bem, é de ser esperar que essa pessoa ao receber uma mensagem, irá se emocionar e procurará se informar a respeito, para posteriormente proporcionar às pessoas que ama, a mesma emoção! Muito bem, sabendo que se isso acontecer, você deixará que esse cliente em potencial procure outra agência? É claro que não! Você deve sem perda de tempo, transformar esta pessoa entusiasmada em um cliente seu! E nós vamos mostrar a você, como é que você pode tornar isso possível e ao mesmo tempo, aumentar seu faturamento. Quando você terminar de passar uma mensagem para alguém, você deve estar com a mensagem "AGRADECIMENTO DE MENSAGEM RECEBIDA" preparada, enquanto você fala com a pessoa que acabou de receber a mensagem, você deve dizer o seguinte:

- Gostou da mensagem? Temos uma mensagem de agradecimento que também é muito bonita, vou passar para você ouvir! Depois que a pessoa terminar de ouvir a mensagem, você vai perguntar o que ela achou, ela certamente dirá que gostou muito, nesta hora você perguntará: - Pois é, vamos passá-la para ele(a), agradecendo a que passou para você, assim ficará tão feliz quanto você. É muito que ao dizer isto ao cliente, você faça no afirmativo, ou seja, nunca diga, no afirmativo. Veja abaixo:

Vamos passar? (*certo*)

Você não gostaria de passar... (*errado*)

O fato de você dizer não gostaria, a palavra dá uma conotação negativa o induz também a dizer não.

As mensagens de agradecimento são bem elaboradas e as pessoas vão gostar na certa, assim sendo nunca deixe de sugerir a mensagem, pois poderá estar perdendo um grande cliente.

## COMO PREPARAR UM ARQUIVO

1. Você deve fazer com que o cliente se sinta à vontade e importante por estar sendo bem atendido, deve sempre que possível ligar para ele, lembrando da aproximação de datas comemorativas, sugerindo que ele faça suas reservas ou de datas em que ele tenha passado uma mensagem de aniversário para alguém no ano que passou (faça isso e perceberá os resultados). Para realizar este trabalho, você pode mandar fazer um bloco de anotações, impressos para esta finalidade.
2. Uma outra forma de telemarketing, que por sinal traz resultados muito positivos, exige a forma de um fichário especial, no qual, você deverá arquivar o cliente por data de aniversário. Nesta ficha irá constar a data de aniversário do cliente, seu telefone, seu nome e o telefone da pessoa para quem ele passou a mensagem. A data e o tipo de mensagem que ele passou.  
Um dia antes do aniversário do cliente, você irá ligar para a pessoa para quem ele passou a mensagem e dirá: "...Bom dia! Nós somos da agência..., que passou uma mensagem para você no dia....., você se lembra? Gostou da mensagem? Pois é, nós estamos ligando para te lembrar que amanhã é aniversário dele, que tal se passássemos uma mensagem para ele, não vai te custar quase nada e você o proporcionará uma emoção que ele jamais esquecerá!

Obs.: Mais uma vez queremos lembrar como você deve sugerir, observe como dizemos:

- Que tal se passássemos uma mensagem para ele!

É muito importante que você use sempre o afirmativo ou a sugestão como afirmação, nunca pergunte: .

- Você não gostaria de passar uma mensagem para ele?

Porque o não como pergunta, induz o não como resposta.

Com este sistema de telemarketing, depois de algum tempo todos os dias você terá muitas pessoas para ligar, aproveitando as horas ociosas e irá sem dúvida transformar estas pessoas em novos clientes.

Viu como é importante um serviço de telemarketing?

## REAÇÃO AO VIVO

Para confirmar o serviço é necessário primeiro estar ligando para Telefônica (ou serviço de telefonia local) solicitando o serviço de CONFERÊNCIA "chamada a três".

Por este serviço pagará aproximadamente R\$ 3,15 por mês.

Disponibilizado o serviço você seguirá conforme abaixo:

Com o cliente na linha você apertará a tecla FLASH e ouvirá um tom de linha, neste momento você discará o número do telefone de quem irá receber a mensagem, quando este atender você pedirá um momento e em seguida irá discar a tecla FLASH + o número 3 neste momento as três linhas ficarão juntas.

É importante você avisar ao cliente que qualquer ruído a pessoa ouvirá.



# MONTANDO E TESTANDO SEU EQUIPAMENTO

## - INSTALAÇÃO DA BLACK BOX NA LINHA TELEFÔNICA E APARELHO

Conectar tomada da black Box (cabo maior) na linha telefônica (tomada que fica na parede).

Conectar a segunda tomada (cabo menor) no aparelho telefônico.

## - INSTALAÇÃO DOS CABOS PARA DEMONSTRAÇÃO DE MENSAGENS

**Mensagem Simples:** conectar um dos cabos pretos (não importa qual) na saída de fone de ouvido do seu tocador de CD.

Obs.: Esta conexão também serve para o sistema de reação ao vivo.

**Mensagem com Sistema Telemix (troca do fundo musical):** Com o primeiro cabo preto já conectado, conecte o segundo cabo preto na saída de fone de ouvido de outro aparelho de som. (neste caso pode ser um tocador de cd, K-7, LP ou rádio, pois este servirá apenas para passar o fundo musical).

**Mensagem com Gravação em fita K-7:** desconectar todos os cabos pretos das saídas de fone de ouvido do seu tocador e conectar o cabo branco na entrada de microfone do seu aparelho de som. Neste momento a conversação no telefone sairá nas caixas de som do seu aparelho. Para gravar siga as instruções do seu aparelho de som.

**ATENÇÃO: O cabo branco não pode ser conectado nas saídas de fone de ouvido.**

## - TRABALHANDO COM A BLACK BOX

Com o cliente em linha coloque a mensagem para reproduzir no tocador de CD e na Black Box movimente a chave para cima / baixo de maneira que ouça você ouça a mensagem. Para voltar a falar com o cliente movimente novamente a chave.

**ATENÇÃO:** ao desligar nunca deixe a chave na posição que se ouve a mensagem, pois nesta situação você estará bloqueando a linha mesmo que o telefone esteja no gancho e não entrará ligação.

**Observação:** quando o cliente não estiver em linha não será possível ouvir a mensagem, pois o tom de linha interfere na reprodução da mensagem.

# DATAS COMEMORATIVAS

01/01 Confraternização / Dia Internacional da Paz  
02/01 Dia da Abreugrafia e do Hemofílico  
06/01 Dia Mundial da Gratidão / Dia dos Reis Magos  
07/01 Dia da Liberdade de Cultos / Dia do Leitor  
08/01 Dia do Fotógrafo e da Fotografia  
09/01 Dia do Fico e do Astronauta  
14/01 Dia do Enfermo e do Empresário de Contabilidade  
15/01 Dia Internacional do Compositor / dia dos Adultos  
17/01 Dia dos Tribunais de Contas  
20/01 Dia do Farmacêutico  
21/01 Dia Internacional da Religião  
24/01 Dia da Constituição da Previdência Social e do Aposentado  
25/01 Aniversário de São Paulo / dia do Carteiro  
28/01 Dia Internacional do Hanseniano e do Portuário  
30/01 Dia da Saudade e da História em Quadrinhos  
31/01 Dia Internacional do Mágico e dia da Solidariedade  
02/02 Dia do Agente Fiscal  
05/02 Dia do Datiloscopistas  
07/02 Dia do Gráfico (Sindicato dos Empregados)  
11/02 Dia Internacional do Enfermo / Dia do Zelador  
13/02 Dia da Criação do IBGE  
14/02 Dia Internacional do Amor (Valentine's Day)  
16/02 Dia do Repórter  
19/02 Dia do Esportista  
23/02 Dia do Rotariano e do Surdo-Mudo  
27/02 Dia dos Idosos  
02/03 Dia do Turismo  
03/03 Dia do Meteorologista e dos Dirigentes das Sociedades Desportivas e Assistenciais  
04/03 Dia da Filatelista Brasileira  
08/03 Dia Internacional da Mulher  
09/03 Dia da Sociedade de Amigos de Bairro  
10/03 Dia do Sogro  
11/03 Dia do Motociclista  
12/03 Dia do Bibliotecário  
14/03 Dia da Poesia e do Vendedor de Livros  
15/03 Dia Internacional do Consumidor  
17/03 Dia Internacional da Marinha  
19/03 Dia do Artesão / do Carpinteiro / Funcionário Público e Municipal / Da Escola

21/03 Dia Internacional da Floresta / Dia da Infância  
22/03 Dia Internacional da Água  
23/03 Dia Internacional do Meteorologista e da Juventude  
26/03 Dia do Cacau e do chocolate  
27/03 Dia Internacional do Circo e do Artista Circense  
28/03 Dia do Revisor e do Diagramador  
01/04 Dia da Mentira e do Humanismo  
02/04 Dia Internacional do Livro Infantil  
04/04 Dia do Parkinsoniano  
05/04 Dia do Propagandista  
07/04 Dia Mundial da Saúde/ Do Jornalismo / Do Corredor e do Médico Legista  
08/04 Dia Mundial do Combate ao Câncer / Dia do Correio e da Natação  
09/04 Dia do Aço  
12/04 Dia do Obstetra  
13/04 Dia Internacional do Beijo / Dia dos Jovens e do Office Boy  
14/04 Dia Internacional do Café  
15/04 Dia Mundial do Desenhista e da Conservação do solo  
16/04 Dia do Lions  
18/04 Dia Internacional do Livro Infantil e de Monteiro Lobato  
19/04 Dia do Exército Brasileiro / Dia do Índio  
20/04 Dia do Diplomata  
21/04 FERIADO (Tiradentes) / Dia da Polícia Civil e Militar / do Metalúrgico  
22/04 Descobrimto do Brasil / Dia da Aviação / da Força Aérea Brasileira / Dia da Terra  
23/04 Dia Mundial do Escoteiro  
24/04 Dia Internacional do Jovem trabalhador  
25/04 Dia Internacional do Rádio Amador / Dia do Contabilista  
26/04 Dia Mundial das Nações  
27/04 Dia Mundial do Teatro / Dia da Empregada Doméstica e do Educador Sanitário  
28/04 Dia da Educação e da sogra  
30/04 Dia do Ferroviário e da Mulher  
01/05 Dia Mundial do Trabalho  
02/05 Criação da OEA / Dia Nacional do Ex-Combatente  
03/05 Dia do Sertanejo / Do Parlamento  
05/05 Dia Internacional e Nacional das Comunicações / Dia dos Expedicionário e de Rondon  
06/05 Dia do Taquígrafo e do Engenheiro Cartógrafo  
07/05 Dia do Oftalmologista e do Silêncio  
08/05 Dia Internacional da Cruz Vermelha/ do Pintor/ do Artista Plástico/ do Profissional de Marketing  
10/05 Dia do Campo / da Cozinheira e do Guia de Turismo  
12/05 Dia Internacional da Enfermeira e do Engenheiro Militar

13/05 Dia da Imprensa Nacional / Zootecnista / do Automóvel / da Fraternidade Brasileira  
14/05 Dia Continental do Seguro e dos Segurados  
15/05 Dia do Assistente Social / Do Gerente Bancário / do Combate à Infecção Hospitalar  
16/05 Dia do Gari  
17/05 Dia Internacional da Comunicação e das Telecomunicações  
18/05 Dia Internacional dos Museus / Dia dos Vidreiros  
22/05 Dia do Apicultor  
23/05 Dia do Soldado Constitucionalista  
24/05 Dia do Vestibulando e da Infância  
25/05 Dia da Indústria / do Trabalhador Industrial e Rural / do Massagista  
26/05 Dia do Revendedor Lotérico  
27/05 Dia Mundial dos Meios de Comunicações e do Profissional Liberal  
28/05 Dia do Ceramista  
29/05 Dia do Geógrafo e do Estatístico  
30/05 Dia do Geólogo e da Decoração  
31/05 Dia da Aeromoça / Comissário de Bordo / dia Internacional das Comunicações Sociais  
03/06 Dia Mundial do Administrador de Pessoal  
04/06 Dia Mundial das Crianças Vítimas de Agressão  
05/06 Dia Mundial do Meio Ambiente e da Ecologia  
07/06 Dia da Liberdade de Imprensa  
08/06 Dia do Citricultor  
09/06 Dia do Tenista e do Porteiro  
10/06 Dia Mundial da Liberdade de Imprensa / Dia da Língua Portuguesa  
11/06 Dia da Marinha Brasileira e da Televisão  
12/06 Dia do Correio Aéreo Nacional / Dia dos Namorados  
14/06 Dia de Corpus Christi / Dia do Profissional de Relações Públicas  
15/06 Dia do Paleontólogo  
18/06 Dia do Turista / Dia do Químico / da Imigração Japonesa  
19/06 Dia do Cinema Brasileiro / Dia do Vigilante / Dia do Imigrante  
20/06 Dia do Revendedor  
21/06 Dia Internacional dos Ex-Combatentes / Dia da Mídia / Início do Inverno  
22/06 Dia do Aeroviário e do Gráfico (Sindicato Patronal)  
23/06 Dia do Lavrador  
24/06 Dia Internacional do Leite / Dia das Empresas Gráficas  
25/06 Dia do Migrante  
26/06 Dia Internacional do Combate ao Tráfico de drogas  
27/06 Dia Internacional do Diabético / Dia Nacional do Progresso  
29/06 Dia do Papa / Dia de São Pedro/ Dia da Telefonista e do Pescador  
30/06 Dia do Caminhoneiro e do Economista  
01/07 Início da Semana de Prevenção Contra Incêndio

02/07 Dia do Hospital e do Bombeiro  
04/07 Dia Internacional do Cooperativismo / Dia do Operador de telemarketing  
08/07 Início da Semana Nacional de Educação / Dia do Panificador  
09/07 Dia do Protético  
10/07 Dia dos Trabalhadores em Serviços Telefônico  
12/07 Dia do Engenheiro Florestal  
13/07 Dia do Engenheiro Sanitário / Dia Mundial do Rock  
14/07 Dia Internacional da Liberdade / do Propagandista e do Médico  
15/07 Dia Internacional do Homem  
16/07 Dia do Comerciante  
17/07 Dia do Protetor de Florestas  
19/07 Dia Internacional da Caridade / Dia do Futebol  
20/07 Dia Internacional da Amizade e do Amigo  
23/07 Dia do Guarda Rodoviário  
25/07 Dia do Motorista e do Escritor  
27/07 Dia da Prevenção de Acidentes do Trabalho / do Despachante e do Motociclista  
28/07 Dia do Agricultor  
31/07 Dia Nacional do Outdoor  
01/08 Dia do Selo Postal Brasileiro  
02/08 Dia Internacional do Folclore  
03/08 Dia do Tintureiro e do Capoeirista  
04/08 Dia do Padre  
05/08 Dia da Saúde e da Família  
11/08 Dia do Estudante / do Garçon / do Advogado e do empregado Hoteleiro  
12/08 Dia das Artes  
13/08 Dia do Economista  
15/08 Dia do Jornaleiro e do Solteiro  
19/08 Dia Internacional da Fotografia / Dia do Ator  
21/08 Dia da Habitação  
22/08 Dia do Folclore e do Excepcional  
24/08 Dias dos Artistas e da Infância  
25/08 Dia do Exército do Soldado e do Feirante  
26/08 Dia da Igualdade da Mulher  
27/08 Dia do Psicólogo / do Corretor de Imóveis e do Peão Boiadeiro  
28/08 Dia do Bancário e do Avicultor  
29/08 Dia Internacional do Combate ao Fumo  
31/08 Dia do Nutricionista  
01/09 Início da Semana da Pátria  
02/09 Dia do Florista e do Repórter Fotográfico  
03/09 Dia do Biólogo e do Guarda Civil  
05/09 Dia Mundial da Amazônia

06/09 Dia do Hino Nacional / do Bombeiro e do Alfaiate  
07/09 Independência do Brasil  
08/09 Dia Internacional da Alfabetização  
09/09 Dia do Veterinário / do Administrador de Empresas  
10/09 Dia da Empresa e do Jornalista  
18/09 Dia do Perdão  
19/09 Dia do Teatro e do Comprador  
21/09 Dia da árvore / do Radialista e do Contador  
22/09 Dia da Juventude e do Técnico Agropecuário  
24/09 Dia do Soldado  
25/09 Dia do Trânsito e da Rádio Difusão  
26/09 Dia Internacional das Relações Públicas  
27/09 Dia Internacional do Idoso / de São Cosme e São Damião / da MOB / do Turismo e do Cantor  
29/09 Dia do Petróleo / do Anunciante e do Policial  
30/09 Dia da Secretária do Jornaleiro / Dia Internacional do Tradutor  
01/10 Início da Semana de Proteção aos Animais / Dia Internacional do Vendedor e do Representante Comercial  
03/10 Dia Internacional do Dentista e dos Animais  
04/10 Dia Internacional da Ecologia / da Natureza / da Anistia e do Bar Man  
05/10 Dia Internacional das Aves  
09/10 Dia Internacional dos Correios / Dia do Atletismo  
10/10 Dia Internacional do Lions / do Empresário Brasileiro  
11/10 Dia do Deficiente Físico  
12/10 Dia de Nossa Sra de Aparecida / do Agrônomo / das Crianças / da Cirurgia Infantil e do Mar  
13/10 Dia do Fisioterapeuta  
14/10 Dia da Pecuária  
15/10 Dia do Professor  
16/10 Dia Internacional da Alimentação / Dia da Tecnologia e do Anestesista  
17/10 Dia do Eletricista do Maquinista  
18/10 Dia do Médico e do Corretor de Seguros  
19/10 Dia do Securitário  
20/10 Dia do Arquivista / do Poeta  
23/10 Dia da Aviação / do Aviador Brasileiro  
24/10 Dia Internacional do Desenvolvimento / Dia Mundial da ONU  
25/10 Dia do dentista / da Construção Civil e do Sapateiro  
26/10 Dia do Trabalhador da Construção Civil  
29/10 Dia do Livro  
30/10 Dia do Balconista e do Comerciante

31/10 Dia Internacional do Comissário de Vôo / Dia Internacional da Poupança e Dia das Bruxas  
02/11 Dia de Finados  
03/11 Dia do Cabeleireiro  
04/10 Dia do Inventor  
05/10 Dia da Cultura / do Cinema Brasileiro / da Ciência  
08/11 Dia do Urbanismo  
09/11 Dia do Hoteleiro / do Manequim e do Radiologista  
10/11 Dia do Trigo / da Indústria Automobilística  
12/11 Dia dos Supermercados  
14/11 Dia da Alfabetização / dos Bandeirantes  
15/11 Proclamação da República  
17/11 Dia Internacional dos Estudantes / Dia da Criatividade  
19/11 Dia da Bandeira  
20/11 Dia do Auditor e do Biomédico  
21/11 Dia da Homeopatia / do Homeopata e do Diabético  
22/11 Dia Oficial da Música e do Músico  
25/11 Dia Internacional do Doador Voluntário de Sangue  
27/11 Dia Internacional da Luta Contra o Câncer  
28/11 Dia de Ação de Graças / do Soldado Desconhecido  
30/11 Dia do Síndico  
01/12 Dia Internacional da Luta Contra a Aids  
02/12 Dia das Relações Públicas / do Samba / da Família  
04/12 Dia Internacional da Propaganda e Dia da Publicidade  
05/12 Dia da Cruz Vermelha Brasileira  
07/12 Dia do Pau-Brasil  
08/12 Dia da Família e da Justiça  
09/12 Dia do Fonoaudiólogo  
10/12 Dia Internacional dos Direitos Humanos e dia do Palhaço  
11/12 Dia do Engenheiro e do Arquiteto  
13/12 Dia do Cego / do ótico e do Marinheiro  
14/12 Dia do Ministério Público  
15/12 Dia do Jardineiro e do Esperanto  
16/12 Dia do Reservista e do Teatro Amador  
20/12 Dia da Bondade  
23/12 Dia do Atleta Amador e do Vizinho  
24/12 Dia Internacional do Perdão e dia do Órfão  
25/12 NATAL  
26/12 Dia da Lembrança e dia do Pedreiro  
28/12 Dia da Marinha Mercante e do Salva-Vidas  
31/12 Dia da Esperança e REVEILLON

# TERMO DE GARANTIA

## CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA

- a) A Fantasy, assegura ao proprietário, garantia contra qualquer defeito de peças ou de fabricação, desde que, a critério de seus técnicos autorizados se constate falha em condições normais de uso do aparelho.
- b) A reposição de peça defeituosa e execução dos serviços, decorrentes desta garantia, será realizada apenas no Município de São Paulo.
- c) Nas demais localidades do território nacional onde não exista serviço da nossa empresa, as despesas de transporte do aparelho e/ou técnico correm por conta do cliente.
- d) Está garantia somente será válida, se este Certificado estiver preenchido e sem rasuras, acompanhado do recibo de entrega.
- e) A manutenção do aparelho seguirá nos prazos previstos pela empresa, pois haverá a reposição de peças e para tanto há prazos de entrega.
- f) Casos em que o representante da empresa for ao local e não identificar problema no aparelho e sim na rede telefônica ou até mesmo erro de instalação do aparelho será cobrada a taxa de visita.

## PRAZO DE GARANTIA

- a) O prazo de garantia é de 3 meses a contar da data de entrega e instalação do produto.
- b) Se o proprietário vier a transferir a propriedade deste aparelho, a garantia ficará automaticamente transferida, respeitando o prazo de validade contado da data de entrega e instalação para o primeiro comprador.

## EXTINÇÃO DA GARANTIA

- a) Pelo decurso normal de prazo de validade da garantia.
- b) Pelo mau uso.
- c) Por danos causados por agentes da natureza (raios e outros)
- d) Por danos causados por acidentes.
- e) Por apresentar sinais de haver sido violado, ajustado ou consertado por pessoa não autorizada pela Fantasy Mensagens.
- f) Por estar este Certificado com rasuras ou modificações.

Modelo: \_\_\_\_\_ Data de entrega: \_\_\_\_\_  
Comprador: \_\_\_\_\_  
End.: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_  
Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

Fantasy Mensagens  
Fone: (11) 5812-6011  
São Paulo – SP  
fantasymensagens@aol.com