



POLÍTICA DE RMA – PF (Pessoa Física)

Elaborado: William Fernandez – Técnico

Aprovado: Marcelo Alberico – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 05

Atualização: 16/04/2018

1.0 OBJETIVO

1.1 Fornecer instruções para PF (Pessoa Física) solicitar atendimento e/ou reparo dos produtos.

2.0 SOBRE A GARANTIA

2.1 A Tecvoz irá somente conceder a garantia (reparo e/ou troca) para solicitações que atenderem todos os itens descritos no termo de garantia, e estejam dentro do prazo de garantia que é de 12 meses, sendo 9 meses concedidos pela Tecvoz, mais 3 meses do prazo legal.

2.2 O cliente deve apresentar NF (Nota Fiscal) de compra do produto dentro do prazo de garantia descrito no item 2.1 desta política, caso o cliente não apresente a NF (Nota Fiscal) ou o prazo da mesma esteja vencido, o direito de garantia será automaticamente excluído.

2.3 A Tecvoz segue rigorosamente o CDC (Código de Defesa do Consumido)

3.0 INFORMAÇÕES PARA ATENDIMENTO EM GARANTIA

3.1 Cliente Tecvoz está com o suposto problema em um de nossos aparelhos, deverá seguir os passos abaixo para solução:

➤ **PASSO 01:**

3.2 Cliente deverá entrar em contato com nosso suporte:

Atendimento Whatsapp [\(11\) 94751-2401](https://wa.me/5511947512401) (não atendemos ligações neste numero)

Atendimento no horário comercial das 08:30h às 18h.

Atendimento Via Telefone [\(11\) 3345-5555](tel:551133455555)

Atendimento no horário comercial das 08:30h às 18h. *Segunda até Sexta-Feira (Exceto feriados)*

Atendimento Plantão [\(11\) 3345-5554](tel:551133455554) Plantão (Somente para Urgências)

Sábado das 09:00 as 13:00hs, Domingo das 09:00 as 13:00hs

3.3 Caso seu problema não seja solucionado, favor seguir **Passo 2** desta política.

➤ **PASSO 02:**

3.4 Cliente, deverá entrar no site TECVOZ (www.tecvoz.com.br) e consultar nossa lista de assistências técnicas autorizadas (<http://www.tecvoz.com.br/website/suporte/assistencia-tecnica-lista.aspx>), caso exista uma assistência técnica autorizada próxima da sua localização, solicitamos que leve pessoalmente o(s) produto(s) na assistência técnica autorizada, com a cópia da NF (Nota Fiscal) de compra, seguindo item 02 desta política.

✓ Caso esta opção não atenda suas necessidades, favor seguir o **Passo 3** desta política.

➤ **PASSO 03:**

Cliente deverá enviar o(s) produto(s) para Tecvoz, seguindo as orientações abaixo:

3.5 Cliente, deve embalar o(s) produto(s) para transporte, atendendo as orientações abaixo:

a) O(s) produto(s) devem ser acondicionados individualmente de forma adequada para evitar danos durante transporte e fornecer proteção contra descarga eletrostática (ESD).

3.6 Cliente, deverá preencher o formulário (anexo 1) desta Política e enviar com o(s) produto(s) para:

TECVOZ Eletrônicos Eireli.

Rua: Clímaco Barbosa, 208 – Cambuci – São Paulo – SP CEP: 01523-000

CNPJ: 74.695.990/0001-66 **IE:** 113.900.804.119

3.7 Custo do Frete e Posição de RMA (OS – Ordem de Serviço):

a) O cliente será responsável pelo frete de ida do produto, e a Tecvoz pelo frete de volta.

b) Consulte o andamento de seu RMA (OS – Ordem de Serviço):

<http://www.tecvoz.com.br/website/suporte/assistencia-tecnica-busca.aspx>

4.0 TROCA DE PRODUTOS

4.1 **TROCA ZERO HORA** - A Tecvoz realiza apenas troca de produtos TECVOZ e/ou TVZ **que foram vendidos em até 15 dias úteis** e apresentaram defeito neste período, classificamos esta troca como **“TROCA ZERO HORA”** (produto deve estar com a embalagem original e em perfeito estado visual).

4.2 **TROCA EXPRESSA** - A Tecvoz, há mais de 20 anos no mercado e em busca da plena satisfação de seus CLIENTES, esclarece sobre os problemas ocorridos nas câmeras com imagens rosadas somente para os modelos importados:

THK-ACB28, THK-ACB28S, THK-ACB28NS, THK-ACB36, THK-ACB60, THK-ADM28, T1-4ANV8/F, T1-AN3283/C, THK-ADM28P e THK-ACB28N.

Devido a falha da empresa HIKVISION na produção e inspeção das câmeras mencionadas acima, a TECVOZ assim que identificou o problema imediatamente iniciou a troca por modelos similares ou superiores, acreditando que a HIKVISION substituiria as peças com defeito, o que não aconteceu.

Sem acordo, a Tecvoz está discutindo nas esferas judiciais apropriadas as reparações desses danos.

Hoje, mesmo sem respaldo algum da HIKVISION, a Tecvoz continua trocando estes produtos com imagens rosadas, para isto, entre em contato com a TECVOZ e combine a troca.

4.3 BASE DE TROCA - A Tecvoz, SOMENTE realiza base de troca para produtos fora de garantia, quando não existir viabilidade para reparo por custo elevado em relação a aquisição de um aparelho novo.

Não realizamos a base de troca para clientes que quer mudar de tecnologia ou atualizar seus equipamentos, neste caso devemos indicar um dos nossos distribuidores para realizarem a venda de um novo produto.

5.0 INFORMAÇÕES PARA ATENDIMENTO FORA DE GARANTIA

5.1 Para Assistência técnica de produtos fora de garantia, indicamos que procurem uma de nossas assistências técnicas autorizadas (<http://www.tecvoz.com.br/website/suporte/assistencia-tecnica-busca.aspx>) e realize seu orçamento, sendo que o custo de frete será de responsabilidade (ida e volta) do contratante (cliente).

5.2 O custo do reparo fora de garantia, não pode ultrapassar 70% do custo de um produto novo.

6.0 COMPLIANCE



Tecvoz, repudia qualquer tipo de benefícios para obtenção de vantagem junto aos clientes, assistências técnicas e/ou colaboradores da empresa.

7.0 CONTROLE DAS REVISÕES

HISTÓRICO DAS REVISÕES		
Revisão	Histórico	Responsável
02	Alteração no item 04	Alberico
03	Alterações Gerais	Alberico
04	Revisão Geral	Alberico
05	Revisão Geral	Alberico

Importante: Esta política de RMA substitui todas as políticas anteriores para nossos distribuidores e nos reservamos no direito de realizar quaisquer alterações sem aviso prévio.



POLÍTICA DE RMA – PF (Pessoa Física)

Elaborado: William Fernandez – Técnico

Aprovado: Marcelo Alberico – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 05

Atualização: 16/04/2018

➤ Anexo 1

“Caro Cliente imprima esta folha”

É obrigatório o preenchimento de todos os campos e anexar junto com o(s) produto(s).

Declaração de Pessoa Física

Eu:		
CPF:		RG:
Endereço:		
Numero:	Complemento:	CEP:
Bairro:	Cidade:	Estado:
Tel. Residencial:	Tel. Celular:	E-mail:

Declaro para devidos fins, que não sou contribuinte do ICMS, portanto desobrigado de emissão de nota fiscal para o envio do(s) equipamento (s) modelo:

Modelo do Aparelho:	Defeito Apresentado:	Nº Serie:
Modelo do Aparelho:	Defeito Apresentado:	Nº Serie:
Modelo do Aparelho:	Defeito Apresentado:	Nº Serie:
Modelo do Aparelho:	Defeito Apresentado:	Nº Serie:
Modelo do Aparelho:	Defeito Apresentado:	Nº Serie:
Modelo do Aparelho:	Defeito Apresentado:	Nº Serie:

_____, _____ de _____ 20____.

Atenciosamente,

Assinatura: _____

(assinatura obrigatória)