



POLÍTICA DE RMA – PF/PJ (Pessoa Física e Jurídica)

Elaborado: Gilton Vieira – Técnico
Aprovado: Marcus Alves – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 06
Atualização: 30/09/2019

1.0 OBJETIVO

1.1 Fornecer instruções para PF (Pessoa Física) e PJ (Pessoa jurídica) 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 Consumidor)

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 (Apenas mensagens de texto). Atendimento no horário comercial das 08:30h às 18h.

Atendimento Via Telefone (11) 3345-5555 Atendimento no horário comercial das 08:30h às 18h. Segunda até Sexta-Feira (Exceto feriados).

Atendimento de Plantão (11) 3345-5554 (Somente para Urgências) Sábado, Domingo e Feriados das 09:00 as 13:00h.

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



POLÍTICA DE RMA – PF/PJ (Pessoa Física e Jurídica)

Elaborado: Gilton Vieira – Técnico
Aprovado: Marcus Alves – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 06
Atualização: 30/09/2019

➤ **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, segundo 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 PF (Pessoa Física), deverá preencher o formulário (anexo 1) desta Política e enviar com o(s) produto(s)

Cliente PJ (Pessoa Jurídica), deverá emitir sua NF (Nota Fiscal) de Remessa para Conserto com as seguintes informações;

Dados para emissão de NF (Nota Fiscal):

Tecvoz Eletrônicos Eireli

Natureza de Operação: Remessa para Conserto

Endereço: Rua Oswaldo Cruz, 2080 - Santa Paula - São Caetano do Sul - SP **CEP:** 09540-280

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

Obs.: Clientes que emitem DANFE devem também encaminhar o arquivo XML no e-mail:

nfe@tecvoz.com.br; assistencia@tecvoz.com.br;

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.



POLÍTICA DE RMA – PF/PJ (Pessoa Física e Jurídica)

Elaborado: Gilton Vieira – Técnico
Aprovado: Marcus Alves – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 06
Atualização: 30/09/2019

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.

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.



POLÍTICA DE RMA – PF/PJ (Pessoa Física e Jurídica)

Elaborado: Gilton Vieira – Técnico
Aprovado: Marcus Alves – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 06
Atualização: 30/09/2019

➤ 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 e/ou Jurídica

<u>Eu:</u>		
<u>CPF e/ou CNPJ:</u>		
<u>Endereço:</u>		
<u>Numero:</u>	<u>Complemento:</u>	<u>CEP:</u>
<u>Bairro:</u>	<u>Cidade:</u>	<u>Estado:</u>
<u>Telefone/Celular:</u>	<u>E-mail:</u>	

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:

_____ de _____ 20____

Atenciosamente

Assinatura: _____
(assinatura obrigatória)