



POLÍTICA DE RMA – PJ (Pessoa Jurídica)

Elaborado: Wiliam Fernandez

Aprovado: Marcelo Alberico

Revisão: 05

Atualização: 16/04/2018

1.0 OBJETIVO

- 1.1 Fornecer instruções para nossos clientes PJ (Pessoa Jurídica) para solicitarem suporte, reparo e troca dos produtos Tecvoz e / ou TVZ.

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 A etiqueta de garantia e número de série devem estar intactos para validação da mesma.
- 2.3 A Tecvoz segue rigorosamente o CDC (Código de Defesa do Consumidor).

3.0 INFORMAÇÕES PARA ATENDIMENTO EM GARANTIA

IMPORTANTE: Antes de enviar o produto para RMA, entre em contato com a Tecvoz para prestarmos o suporte:

- 3.1 Indicamos para nossos clientes PJ (Pessoa Jurídica) que sigam os passos abaixo:

➤ **PASSO 01:**

- 3.2 Cliente deverá entrar em contato com nosso suporte:

Atendimento Whatsapp [\(11\) 94751-2401](tel:(11)94751-2401) (não atendemos ligações neste numero)

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

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

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

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

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

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

➤ **PASSO 02:**

3.3 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 uma cópia da NF de compra, segundo item 02 desta política.

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

➤ **PASSO 03:**

O Cliente encaminha o produto para TECVOZ, seguindo as orientações abaixo:

3.4 O Cliente deve embalar o (s) produto (s) para transporte, atendendo os itens:

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

3.5 O Cliente deverá preencher o formulário (anexo 1) desta Política.

3.6 O Cliente deverá emitir NF (Nota Fiscal), conforme orientação abaixo:

a) Natureza de operação:

✓ **Remessa de Conserto**

✓ Código da natureza de operação:

São Paulo (SP) = CFOP: 5915

Outros estados = CFOP: 6915

Pontos importantes relacionados com emissão da NF:
Não destacar os impostos.
O volume mencionado na NF de Remessa para Conserto deverá retornar para origem, independentemente de reparo e/ou troca.
Descrição dos produtos enviados, devem estar exatamente conforme relatado na NF.
Caso exista divergência na NF, o material será recusado e devolvido sem reparo e/ou troca.

b) Dados para emissão de **NF REMESSA PARA CONSERTO:**

TECVOZ Eletrônicos Eireli.667

Natureza de Operação: Remessa para Conserto

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

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

c) Enviar cópia da NF (Nota Fiscal) e formulário preenchido de RMA para assistencia@tecvoz.com.br e aguardar autorização antes de enviar o material para reparo, após aprovação encaminhar o(s) produto(s) para Tecvoz com uma cópia do RMA anexo a NF (Nota Fiscal).

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, 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.

4.4 Cliente deverá emitir NF (Nota Fiscal), conforme orientação abaixo:

- ✓ **Remessa de Conserto**
- ✓ Código da natureza de operação:
 - São Paulo (SP) = CFOP: 5915
 - Outros estados = CFOP: 6915

Pontos importantes relacionados com emissão da NF:
Destacar os impostos (exceto empresas optantes pelo simples nacional)
O volume mencionado na NF de Remessa para Conserto deverá retornar para origem, independentemente de reparo e/ou troca.
Descrição dos produtos enviados, devem estar exatamente conforme relatado na NF.
Caso exista divergência na NF, o material será recusado e devolvido sem reparo e/ou troca.

b) Dados para emissão de **NF REMESSA PARA CONCERTO:**

Solicitamos que emita a NF (Nota Fiscal) de Troca em Garantia para origem de compra, dúvidas entrar em contato com assistencia@tecvoz.com.br

c) Enviar copia da NF (Nota Fiscal) e formulário de RMA preenchido para assistencia@tecvoz.com.br e aguarde autorização antes de enviar o material para troca.

4.5 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>

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
00	Elaboração do documento	Marcelo Alberico
01	Alterações de RMA	Marcelo Alberico
02	Alteração no item 05	Marcelo Alberico
03	Revisão Geral	Marcelo Alberico
04	Revisão Geral	Marcelo Alberico
05	Revisão Geral	Marcelo 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.

➤ Anexo 1

“Caro Cliente imprima esta folha”

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

Modelo do Aparelho		Número de Série	Data da NF de Venda? (enviar cópia anexa)	É obrigado discriminar o Defeito de cada aparelho

- Sugerimos que envie seu produto fora de garantia para nossa rede de assistência técnica autorizada.

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