

## Política de Garantia/RMA

Os equipamentos comercializados pela Tec-Wi têm **03 meses de garantia balcão** (não pagamos fretes), a qual perderá sua validade se constatados problemas decorrentes de mau uso, surtos de tensão na fonte ou no equipamento, sobrecarga de energia pela porta ethernet, violação do lacre de segurança e da etiqueta de garantia, ou qualquer outro motivo que seja declarado pelo fabricante e que não tenha sido devidamente observado.

Para iniciar o processo de RMA, **antes de enviar a peça** ou por qualquer outro motivo, o cliente deverá contatar o setor de RMA pelo e-mail **rma@tec-wi.com.br** informando o defeito apresentado pela peça, bem como o nº de série e o da nota fiscal da compra.

Procure detalhar com clareza o problema detectado para que, quando da análise feita pelo técnico do RMA, seja possível definir o correto procedimento a ser adotado. Em muitos casos é possível solucionar o problema por meio do suporte técnico (telefone-, e mail ou MSN), evitando, assim, a necessidade de envio da peça.

Estando o RMA ciente do problema apresentado pela peça e caso detecte que não há possibilidade de reparo por meio dos canais acima informados, será gerado um registro em seu sistema, o qual será enviado ao cliente e que servirá como identificador para o seu atendimento.

Em razão disso, frisamos novamente: ***Não enviem produtos sem antes entrar em contato com o departamento de RMA, pois equipamentos recebidos sem registro prévio no sistema serão devolvidos sem que tenham passado pela avaliação técnica.***

Uma vez realizado tal procedimento e sendo recebida a peça com seu respectivo registro, ela será analisada por um técnico, que, por e-mail, entrará em contato com cliente informando-o sobre o procedimento que será adotado para solucionar o problema.

Todo e qualquer equipamento é passivo de problema, seja de fabricação, transporte ou manuseio. Somente a garantia assegura ao cliente que ele será sempre atendido em sua solicitação. Salientamos novamente que a garantia oferecida é balcão. Independente do problema que a peça possa apresentar, a Tec-Wi se reserva no direito de não enviar outra em substituição à que apresentou defeito sem que antes ela seja devolvida e analisada pelo RMA. As peças são analisadas por ordem de chegada e registro.

O código de defesa do consumidor concede ao **fornecedor um prazo de 30 dias para apresentar uma solução ao cliente**, o que necessariamente não significa que todo esse prazo será utilizado. A Tec-Wi trabalhará sempre no sentido de fornecer uma solução rápida e eficiente dentro do menor tempo possível. Tempo esse que será informado ao cliente ao receber uma resposta do RMA sobre a peça devolvida e o procedimento que será adotado, seja reparo ou substituição por uma peça nova.

**Importante:**

Verifique com atenção em qual categoria sua empresa se enquadra para adoção do procedimento fiscal necessário para envio de produtos.

**Pessoa Jurídica Localizada no Estado de São Paulo**

Documentos necessários:

- Xerox da nota fiscal de compra do equipamento.
- Empresas COM Inscrição Estadual: emitir nota fiscal de saída com CFOP 5.949 "Remessa de Produto em Garantia" com destaque de ICMS e IPI.
- Empresas SEM Inscrição Estadual: declaração com razão social, CNPJ, endereço completo e demais dados cadastrais da empresa.

OBS.: A Tec-Wi emitirá nota fiscal de entrada destacando o ICMS.

**NOTA:** Informar no corpo da nota fiscal "Remessa de Produto em Garantia". Empresa optante pelo SIMPLES NACIONAL o u EPP deverá mencionar esta informação no campo dados adicionais da nota fiscal, a alíquota e o valor do ICMS.

**Pessoa Física**

Documentos necessários:

- Xerox da nota fiscal de compra.
- Carta com nome e endereço completos, CPF, RG, telefone e e-mail para contato.
- O cliente deverá imprimir preencher e enviar junto com o produto a declaração de não contribuinte do ICMS, modelo disponível em nosso site na seção RMA.

OBS.: A Tec-Wi emitirá nota fiscal de entrada destacando o ICMS.

### **Observações Finais**

Não serão recebidos produtos fora do prazo de garantia ou com garantia sem a documentação necessária, sem cópia da nota fiscal de compra ou com documento rasurado.

A nota fiscal de remessa para RMA deverá ser o espelho da nota fiscal de compra.

Não é permitido por lei carta de correção para valores expressos da nota fiscal de compra.

O valor da mercadoria destacado na nota fiscal de remessa deverá ser sempre aquele que foi declarado na nota fiscal de compra.

Este procedimento está embasado legalmente pela Receita Federal e amparado pelo Artigo 52, do RICMS, § 1º, incisos I e II do Decreto nº45.490, de 30/11/2000.

A Tec-Wi não se responsabiliza por danos causados durante o transporte.

Se forem constatadas avaria durante o transporte ou divergências entre declaração (em nota e/ou carta) de produtos durante a conferência básica, o cliente será formalmente notificado e o equipamento não será reparado até a devida correção.

Após ser notificado, o cliente terá um prazo de 10 (dez) dias para providenciar as correções necessárias. Caso não o faça, após esse prazo, o equipamento será devolvido sem reparo.

#### **Endereço para envio:**

**Tec-Wi Comércio e Importação de Equipamentos Wireless Ltda ME**

**Rua São Carlos, 363 – São Cristovão**

**CEP: 13276-134**

**Valinhos- SP**