

# Política de Garantia/RMA

Os equipamentos comercializados pela TecWi possui garantia, a qual poderá 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 e preencher o formulário** 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 skype), 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 TecWi 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.

A TecWi 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 TecWi 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 ou 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 TecWi 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:**

**TecWi Comércio e Importação de Equipamentos Wireless Ltda ME**

**Rua São Carlos, 363 – Vila Ramaciotti, Valinhos SP**

**CEP: 13276-134**