



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

Elaborado: William Fernandez – Técnico
Aprovado: João Carlos – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 07
Atualização: 03/02/2021

1.0 OBJETIVO

1.1 Fornecer instruções para PF (Pessoa Física) e PF (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.

2.3 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.

2.4 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 Técnico:

Atendimento WhatsApp (11) 97081-9289 (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).



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

Elaborado: William Fernandez – Técnico
Aprovado: João Carlos – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 07
Atualização: 03/02/2021

➤ **PASSO 02:** Caso o problema não seja solucionado via telefone ou WhatsApp, enviar o(s) produto(s) para Tecvoz, seguindo as orientações abaixo:

3.3 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).

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

3.5 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
Rua José de Freitas Guimarães, 116 – Bairro Pacaembu – São Paulo - SP - CEP: 01237-010.
CNPJ: 74.695.990/0001-66
IE: 113.900.804.119

Natureza de Operação: Remessa para Conserto

Obs.: Clientes que emitem DANFE devem também encaminhar o arquivo XML no e-mail:
faturamento@tecvoz.com.br;

E para os clientes que desejam tirar dúvidas sobre os equipamentos já enviados para Tecvoz, entrar em contato através do e-mail: assistencia2@tecvoz.com.br

3.6 Custo do Frete:

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



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

Elaborado: William Fernandez – Técnico
Aprovado: João Carlos – Gerente do Pós-Vendas

Revisão: 07
Atualização: 03/02/2021

➤ 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____

Assinatura: _____

(assinatura obrigatória)