



## 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](mailto: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](mailto: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)