

## POLÍTICA DE MANUTENÇÃO – REVENDEDOR

### 1. Disposições Gerais

A ZKTECO do Brasil oferece 15 meses de garantia de hardware para seus clientes diretos. Estão incluídos na política de garantia os equipamentos controladores de acesso, frequência, painéis controladores e leitores. Não estão cobertos por esta política de garantia os equipamentos acessórios, cartões, tags, cabos, trancas, fontes de alimentação e componentes avulsos retirados de dispositivos. O período de garantia de cada equipamento tem início a partir da data de emissão da commercial invoice. Todas as solicitações de cobertura devem ser feitas antes do final do período de garantia. A ZKTECO do Brasil garante que os equipamentos adquiridos estão livres de qualquer defeito de fabricação e funcionam corretamente dentro de suas especificações técnicas, considerando-se condições normais de utilização. Sua commercial invoice é seu comprovante da data de compra. A garantia é intransferível e se aplica somente aos clientes diretos da ZKTECO. Durante o período de garantia, a ZKTECO do Brasil poderá a seu critério, reparar ou substituir o equipamento defeituoso por outro similar. Entende-se por equipamento similar aquele que possua as mesmas funcionalidades daquele a ser substituído. A garantia se aplica somente a equipamentos adquiridos por intermédio da ZKTECO do Brasil. Equipamentos adquiridos fora do Brasil poderão ser mantidos, mas não estão cobertos pela garantia ZKTeco do Brasil. A manutenção de equipamentos provenientes de outros países está limitada exclusivamente à troca de peças e componentes, quando houver compatibilidade e disponibilidade de peças no estoque da ZKTECO do Brasil. Alterações relacionadas à regionalização do equipamento, como troca de firmware e idioma não são permitidos. O prazo máximo de reparo é de 30 dias. Contudo, esse prazo pode ser reduzido ou aumentado dependendo do volume de trabalho ou disponibilidade de peças para reposição. O prazo de garantia para os equipamentos reparados é de 3 meses, a contar da data de devolução do equipamento.

### 2. Cobertura da garantia

A garantia não se aplica a equipamentos que não estejam devidamente identificados com seu número de série e a componentes retirados de produto, o produto impreterivelmente deve ser enviado completo para ser coberto pela garantia. Durante a manutenção de qualquer equipamento, a ZKTECO do Brasil não se responsabiliza por qualquer perda de dados que possam estar armazenados nos equipamentos. Estão cobertos pela garantia os seguintes componentes e serviços:

- Mainboards
- Coreboards
- Telas simples e sensíveis ao toque
- Placas de comunicação
- Módulos
- Mão de obra
- Frete de retorno

Não estão cobertos pela garantia os seguintes componentes e serviços:

- Lentes
- Caixas plásticas e metálicas

- Atualizações de firmware não autorizadas
- Mão de obra gasta em produtos não defeituosos

Também não estão cobertos pela garantia equipamentos que tenham sido danificados por:

- Acidentes de qualquer natureza, mau uso, impacto, queda, vandalismo, surto elétrico ou evento similar.
- Desastres naturais como inundações, incêndios, descargas elétricas
- Utilização incorreta ou fora dos padrões definidos no manual do equipamento
- Uso conjunto a outros equipamentos não fabricados pela ZKTECO
- Modificação não autorizada de hardware, firmware ou software

### **3. Frete**

A garantia da ZKTECO do Brasil não cobre custos de frete, postagem, ou transporte de qualquer natureza. Todos os equipamentos enviados para a ZKTECO do Brasil deverão ter os custos de envio pagos pelo remetente. Equipamentos enviados para a ZKTECO do Brasil com frete a cobrar não serão recebidos. Após o reparo, a ZKTECO do Brasil notificará o cliente via e-mail e disponibilizará os equipamentos para que possam ser coletados. Os custos de frete para a devolução também são de responsabilidade do cliente. Em casos excepcionais, o frete poderá ser arranjado e/ou custeado pela ZKTECO do Brasil. Nesses casos, é necessário o consentimento prévio da ZKTECO do Brasil, via e-mail.

### **4. Notificação Prévia (Abertura de RMA)**

Antes de enviar qualquer equipamento para a assistência técnica, é necessário notificar previamente a ZKTECO do Brasil da intenção de envio, fornecendo informações sobre os equipamentos e problemas observados. Os equipamentos somente deverão ser enviados após a confirmação da ZKTECO do Brasil via e-mail, neste momento será enviado um código de identificação de abertura do RMA. Caso sejam enviados produtos sem o código RMA e a documentação necessária, será cobrada hora técnica para análise e processamento do produto. O valor a ser cobrado é de 15 minutos do valor da hora técnica.

### **5. Documentação Necessária**

Todos os equipamentos enviados para assistência técnica da ZKTECO do Brasil deverão obrigatoriamente estar acompanhados dos seguintes documentos:

- Nota Fiscal de Remessa para Reparo, de acordo com a instrução repassada no item 5.1 deste documento.
- Relatório de Defeitos Observados (RMA)

Notas Fiscais Eletrônicas em pdf e xml devem ser enviadas para: [financeiro.brasil@zkteco.com](mailto:financeiro.brasil@zkteco.com); [manutencao.brasil@zkteco.com](mailto:manutencao.brasil@zkteco.com)

### 5.1. Nota Fiscal de Remessa para Reparo

A nota fiscal deverá ser enviada junto aos equipamentos, em seu transporte. Deverá conter as seguintes informações:

- 1 - Destinatário: ZKTeco do Brasil SA - CNPJ: 08.057.340/0001-60. - IE: 0010128320010 - ZKTECO DO BRASIL S/A - Endereço: Rodovia MG 010 KM 26 Loteamento 12 – Bairro Angicos – Vespasiano/ MF CEP 33.206-240.
- 2 - Natureza da Operação: Remessa para Conserto 2. CFOP: 5.915 (operações internas) ou 6.915 (operações interestaduais)
- 3 - CST: 040 (Isento) 041 (Não tributado), 050 (Suspensão). Observar a legislação do Estado. Essa informação é para empresas que não são optantes pelo simples nacional
- 4 - CSOQN: 400 (Não tributada pelo simples nacional) ou 900 (Outros). Essa informação é para empresas que são optantes pelo simples nacional.
- 5 - Base de Cálculo de ICMS: 0 (zero); 6. Valor do ICMS: 0 (zero); 7. Alíquota de ICMS: 0 (zero). 8. Valor de IPI: 0 (zero). 9. Valor Total da Nota: Valor dos produtos;
- 6 - Dados Adicionais: Mencionar as seguintes informações: Número e data da nota fiscal de venda; a base legal do seu Estado que ampara legalmente a operação de isenção, a não tributação ou suspensão do ICMS e a não incidência de IPI conforme Art. 38, I, B do Decreto 7.212/10 do RIPI.

### 5.2. Remessa de Material para Assistência Técnica (RMA)

Cada um dos equipamentos enviados para a assistência técnica da ZKTECO do Brasil deverá estar acompanhado de seu próprio RMA (formulário padrão disponível em nosso site) que deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- Nome e modelo do equipamento
- Número de série
- Descrição detalhada do problema.

## 6. Reparo fora da Garantia

Qualquer produto defeituoso que demande reparo e que não esteja dentro do período de garantia poderá ser reparado pela ZKTECO do Brasil. Nesse caso, todos os custos de reparo como peças, componentes, mão de obra e frete são cobrados. Ao receber os equipamentos, a ZKTECO do Brasil realiza uma análise técnica para identificação do problema e geração de um orçamento de reparo. No caso de não aprovação do reparo, os equipamentos serão disponibilizados para retirada sem que seja feita a manutenção. A não autorização do reparo implica em um custo de R\$90,00 (noventa reais) por produto a título de remuneração das horas gastas para avaliação e confecção de laudo técnico. No caso de aprovação do serviço, a manutenção será realizada somente após o pagamento do valor orçado. Após a manutenção, os equipamentos serão disponibilizados para retirada.

## 7. Armazenagem

Os equipamentos já disponibilizados para coleta deverão ser retirados em até 05 dias úteis após a notificação do cliente. Após esse período, serão cobradas taxas adicionais de armazenagem para cada equipamento não retirado. Para cada equipamento não retirado será cobrada a taxa de R\$ 1,00 por dia

de armazenagem.

### **8. Distribuidores capacitados a prestar assistência técnica**

Distribuidores capacitados a prestar assistência técnica são responsáveis pela compra e manutenção do seu estoque de peças de reposição. Valores cobrados por esses distribuidores pelos serviços de manutenção e venda de peças ficam a seu critério, bem como sua política de manutenção.

### **9. Distribuidores e clientes não capacitados a prestar assistência técnica**

Distribuidores e demais clientes não capacitados a prestar serviços de assistência técnica poderão enviar equipamentos para manutenção na ZKTECO do Brasil, observando todos os procedimentos e condições descritos neste documento.

#### *9.1. Cobertura da Garantia*

Nos casos em que os equipamentos mantidos apresentarem defeito de fabricação e estiverem no período de garantia, o distribuidor poderá então solicitar à ZK China a reposição do equipamento ou das peças utilizadas na manutenção. A reposição das peças utilizadas na manutenção de equipamentos em garantia poderá se dar a sem cobrança das peças pela fábrica, contudo, todas as demais despesas são de responsabilidade do distribuidor (impostos, frete, desembaraço, etc). Antes da solicitação de reposição de peças ou equipamentos em garantia é necessário que o distribuidor envie os equipamentos com defeito para a ZK Brasil, para avaliação e emissão de laudo técnico. Os equipamentos serão avaliados e devolvidos ao distribuidor, independentemente de estarem com algum defeito ou não. Uma vez confirmado o problema e a cobertura da garantia, será autorizada a solicitação de equipamento ou peça para reposição e o frete de devolução do equipamento para o distribuidor será custeado pela ZK Brasil.