

## POLÍTICA DE MANUTENÇÃO – CONSUMIDOR FINAL

### 1. Disposições Gerais

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 e fontes de alimentação.

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. 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 em cadeia de distribuição autorizada e reconhecida pela ZKTECO do Brasil em território nacional. 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. Frete

A ZKTECO do Brasil não se responsabiliza por 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.

### 3. Notificação Prévia

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. Equipamentos enviados para assistência técnica sem notificação prévia não serão recebidos.

#### 4. Documentação Necessária

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

Pessoa Física e Pessoa Jurídica sem inscrição estadual:

- Relatório de Defeitos Observados – RMA.
- Declaração, contendo as seguintes informações:

##### Remessa de Mercadoria para Reparo

Mercadoria enviada para Reparo por Pessoa física ou Empresa sem Inscrição estadual

Nome: \_\_\_\_\_

CPF/CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone de contato: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Produto: \_\_\_\_\_ Quantidade: \_\_\_\_\_

Número de Série do produto (se houver): \_\_\_\_\_

Código da RMA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Assinatura**

Pessoa Jurídica com inscrição estadual:

- Nota Fiscal de Remessa para Reparo, de acordo com a instrução repassada no item 4.1 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)

Após a postagem do material, enviar um e-mail para [manutencao.brasil@zkteco.com](mailto:manutencao.brasil@zkteco.com), informando sobre o envio.

#### 4.1. 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 MG10 KM26 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;

10 - 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. 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.

Equipamentos adquiridos fora do Brasil não estão cobertos pela garantia da ZKTECO do Brasil.

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 ou equipamentos que chegarem na manutenção sem possuir falhas, implicará em um custo de R\$90,00 (noventa reais) por equipamento 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.

## **6. 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.