

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; manutencao.brasil@zkteco.com

Após a postagem do material, enviar um e-mail para 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.