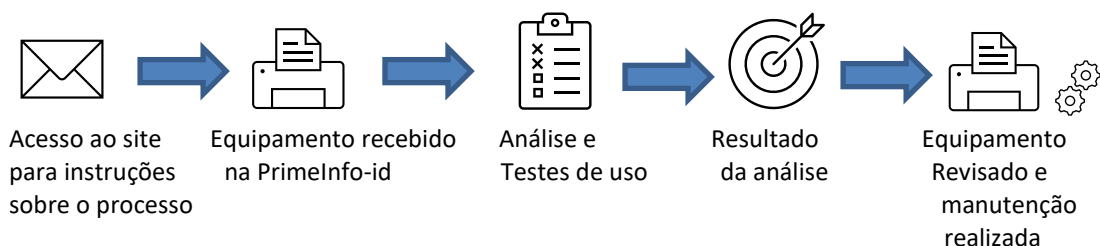


## Solicitação de Assistência Técnica e Procedimento para envio de impressora para manutenção técnica

### 1. Etapas do processo



### 2. Informações importantes

Ao adquirir uma das nossas soluções, por meio de compra ou locação - plano de assinaturas, oferecemos para nossos clientes um pacote de benefícios.

A PrimeInfo-id se compromete em custear Serviços de Atendimento, Suporte, Assistência Técnica e Manutenção das impressoras, quando ocorridos por desgaste natural de funcionamento e fornece também orientações e suporte para manutenção preventiva recomendadas pelos fabricantes.

Este pacote de benefícios será custeado pela PrimeInfo-id, enquanto a compra dos suprimentos: cartões, Ribbons e kit limpeza, for fidelizada.

### 3. Recomendações sobre o envio da impressora para manutenção

O envio da impressora para manutenção em laboratório, deverá ser realizado preferencialmente por transportadoras ou transporte próprio.

Não recomendamos a utilização dos Serviços dos Correios, por se tratar de equipamentos frágil e sensível a queda.

A PrimeInfo-id não se responsabilizará por eventuais danos causados ao equipamento durante o transporte, portanto recomendamos que o equipamento seja muito bem embalado, preferencialmente em sua caixa original com as devidas proteções, pois já houve situações de danos por envio/transporte inadequado.

As despesas de envio serão de responsabilidade do remetente.

Primeinfo-ID

Rua Frei Manoel da Ressurreição, 1777 – Jd. Brasil – Campinas / SP CEP 13073-027

[www.primeinfo-id.com.br](http://www.primeinfo-id.com.br) (19) 3231-3885 / (19) 2121-9974

#### **4. Equipamentos, Acessórios e Suprimentos**

O equipamento deverá ser acompanhado de todos os itens que o compõe e suprimentos para realização de testes, tais como:

- Cabo de comunicação USB;
- Fonte de alimentação com cabo de energia;
- Ribbon que se encontra em uso;
- Cartões em branco em uso;

#### **5. Formulário**

O preenchimento e envio do formulário junto com o equipamento é obrigatório, pois ele auxilia na identificação e agilizará a análise e reparo, portanto, não deixe de encaminhar, caso contrário o equipamento poderá ficar parado sem providencias.

Importante: no campo “Defeito/Problema” escreva um relato sobre o que está ocorrendo com a impressora.

#### **6. Nota Fiscal de Compra e Número de série**

É imprescindível a informação do nº da Nota fiscal de Compra e nº de série do equipamento.

Caso o cliente precise de ajuda com essas informações, o Representante Comercial poderá apoiar com essas informações.

#### **7. Nota Fiscal de Remessa de mercadoria ou bem para conserto ou reparo (para envio da impressora).**

Neste tipo de nota não há incidência de impostos, a finalidade é apenas para circulação do produto com necessidade de manutenção/reparo.

A nota deverá ser emitida, com as seguintes especificações:

Natureza da operação:

CFOP (5.915 para operações internas e 6.915 para operações interestaduais).

Informações Adicionais – Equipamento para reparo - Ajuste Sinief 15/2020.

Para mais informações acesse:

[https://legislacao.fazenda.sp.gov.br/Paginas/RC24145\\_2021.aspx](https://legislacao.fazenda.sp.gov.br/Paginas/RC24145_2021.aspx)

Ao concluir o reparo a PrimeInfo-id emitirá a nota de remessa de retorno de conserto.

Primeinfo-ID

Rua Frei Manoel da Ressurreição, 1777 – Jd. Brasil – Campinas / SP CEP 13073-027

[www.primeinfo-id.com.br](http://www.primeinfo-id.com.br) (19) 3231-3885 / (19) 2121-9974

## **8. Perda dos Benefícios**

- A Primeinfo-id não se responsabilizará pela manutenção e assistência técnica quando constado uso inadequado do equipamento;
- Quando ocorrer inadimplência;
- Quando realizar compras de suprimentos com outros fornecedores de produtos não homologados, que por consequência podem gerar a causa do problema.

Quando ocorrer as situações relacionadas acima, serão realizadas as cobranças dos custos relacionados a manutenção, hora técnica e valores das peças substituídas.

## **9. Canal de Solicitação**

A solicitação de manutenção deverá ser encaminhada para o e-mail do Representante Comercial, que orientará sobre este procedimento.

## **10. Endereço para envio do produto**

O equipamento deve ser encaminhado ou entregue na sede da PrimeInfo-id, localizada no seguinte endereço:

A/C Setor de Suporte e Assistência Técnica

Rua Frei Manoel da Ressurreição, 1777

Jd. Brasil

Campinas / SP

**CEP 13073-027**

(\*) Encaminharemos uma etiqueta para impressão, preencha apenas os dados do remetente.

## **11. Prazo de resposta**

A estimativa sobre a resposta será de até 7 dias uteis, após o recebimento do equipamento

## **12. Acompanhamento e retorno ao cliente**

Será de responsabilidade do Representante Comercial retornar ao cliente sobre o andamento da manutenção.

## **13. Anexos**

Documentos anexos a este procedimento:

- Formulário de Assistência Técnica;
- Etiqueta de envio.

Primeinfo-ID

Rua Frei Manoel da Ressurreição, 1777 – Jd. Brasil – Campinas / SP CEP 13073-027

[www.primeinfo-id.com.br](http://www.primeinfo-id.com.br) (19) 3231-3885 / (19) 2121-9974