

# Política de RMA

## 1. Introdução

### 1.1. Escopo

Esse documento informa sobre a política de Retorno de Material dos produtos comprados pelos clientes da VTV Digital para reparo ou reposição, na medida em que a lei local da jurisdição é aplicável. Todas as exceções a esta Política solicitadas pelos clientes devem ser aprovadas por escrito pela VTV Digital.

### 1.2. Alterações na Política

A VTV Digital pode modificar sua política, parcial ou integralmente, sempre que necessário. No entanto, antes do envio de qualquer produto para assistência técnica, o cliente receberá a versão mais atualizada desta política por meio do suporte técnico, devendo confirmar sua ciência e concordância com os termos vigentes antes de prosseguir com o envio.

### 1.3. Responsabilidade

Exceto quando acordado entre as partes, a responsabilidade exclusiva da VTV Digital sob garantia está limitada à reparação ou substituição dos produtos que apresentem defeito de fabricação retornados pelo cliente, desde que estejam dentro do período de garantia e respeitando as coberturas descritas no Termo de Garantia. Caso o reparo não seja possível dentro do prazo estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, a VTV Digital oferecerá as alternativas previstas em lei, garantindo os direitos do consumidor.

## 2. Premissas Gerais

**2.1. Requerimento para solicitar RMA:** Os seguintes requerimentos são aplicáveis para todos os produtos que tiverem solicitação de retorno.

**2.1.1. Formulário de RMA necessário:** O Formulário de RMA deverá ser enviado em conjunto com os produtos. A(s) **Unidade(s) de Assistência Técnica** pode(m) recusar-se a prestar serviços de manutenção ou substituição do produto que o cliente tenha encaminhado sem o formulário de RMA, e devolver o produto para o cliente com o frete devido.

**2.1.2. Discrepâncias no RMA:** A(s) **Unidade(s) de Assistência Técnica** tem o direito de recusar-se a receber o(s) produto(s), e devolver ao cliente às custas do cliente, se após o recebimento do produto verificar-se que os pré-requisitos de Garantia, Embalagem, Envio, e Documentação para o RMA do produto não forem atingidos, e/ou se o produto enviado não corresponde ao produto descrito no Formulário de RMA.

**2.1.3. Embalagem dos Produtos:** Ao preparar os produtos para transporte, todos os retornos devem atender aos seguintes requisitos:

- a. Todos os produtos devolvidos devem ser acondicionados de forma adequada para proporcionar proteção mecânica individual, de modo que não ocorra dano enquanto o produto estiver em trânsito.
- b. Se o cliente tiver vários produtos para envio de RMA, os produtos devolvidos devem ser embalados de acordo com cada formulário de RMA. O cliente não deve misturar produtos de RMAs diferentes dentro de uma mesma caixa de transporte.
- c. Cada caixa de produtos devolvidos deve estar claramente identificado com o

formulário de RMA e endereço de entrega. Se o cliente está retornando produtos em várias caixas, e os produtos são todos sob o mesmo formulário de RMA, o cliente deve marcar adequadamente cada caixa (por exemplo, se o RMA tem três caixas, as caixas devem ser marcadas como parte 1 de 3, parte 2 de 3 e parte 3 de 3).

**d.** Cliente deve anexar uma cópia do formulário de RMA dentro de cada caixa enviada e uma lista de RMA que constituem a expedição deve ser anexado à Nota Fiscal de envio da coleta.

**e.** Cliente DEVE colar uma declaração de conteúdo em cada caixa de transporte.

**2.1.4. Documentos:** Para todos os retornos, o Cliente deve incluir os seguintes documentos com os seguintes atributos:

**a.** Nota Fiscal de remessa para conserto ou troca em garantia

**b.** Cópia da NF de venda do produto para comprovar o prazo de garantia

**c.** Formulário de RMA com a lista dos produtos e respectivos números de série e demais informações constantes no formulário

**2.1.5. Tempo de resposta:** O cliente reconhece que os tempos de resposta são dependentes do fabricante, a conformidade do cliente com esta política de RMA e outras variáveis. A VTV Digital não garante que os prazos de entrada vão cumprir qualquer prazo específico com as exigências do cliente ou de clientes finais, salvo prazos determinados pela legislação vigente.

### 3. Requerimentos da Garantia

**3.1.** Os produtos da VTV Digital e suas respectivas marcas, em qualquer das seguintes circunstâncias abaixo, **são excluídos da garantia gratuita da empresa**. No entanto, o cliente poderá optar por reparo fora da garantia, conforme orçamento prévio e mediante aceite do serviço.

**3.1.1.** Não apresentação da Nota Fiscal de Compra do produto ou etiqueta do número de série inexistente ou alterada.

**3.1.2.** Prazo de garantia expirado, conforme especificado no Termo de Garantia.

**3.1.3.** Danos causados por uso indevido, instalação incorreta, manutenção inadequada ou armazenamento em condições inadequadas, de acordo com as instruções do manual do usuário.

**3.1.4.** Reparos, modificações ou desmontagem realizados por terceiros não autorizados pela VTV Digital.

**3.1.5.** Danos causados por acidentes, quedas, surtos elétricos, exposição a umidade excessiva, contato com substâncias químicas ou eventos de força maior.

### 4. Requerimentos Técnicos para a Garantia

**4.1. Devoluções de cliente dos clientes:** Os usuários finais são elegíveis para devolver o produto para reparo ou substituição diretamente para o setor de RMA.

**4.2. Verificação de RMA em Garantia ou fora de Garantia:** O cliente é responsável por determinar qual dos produtos defeituosos estão dentro do prazo de garantia através da apresentação da Nota Fiscal de venda, ou se estão fora do período de garantia. Estando fora do período de garantia o cliente será responsável por todas as despesas e custos incorridos, assim, incluindo os custos de envio e retorno, reparação ou substituição de produtos defeituosos.

**4.3. RMA em Garantia:** RMA em Garantia são retornos de produto com defeito de fabricação feitas dentro do período de garantia do produto fornecido sob os termos do Termo de Garantia. Cliente fica aconselhado a verificar e confirmar o respectivo período de garantia do produto adquirido.

- 4.4. Elegibilidade:** O cliente é elegível para RMA em garantia desde que os termos e condições da garantia do produto forem atingidos e o produto ainda está dentro do período de garantia. As devoluções em garantia deverão ser encaminhadas para o prestador aplicável para reparo ou substituição. Se o produto for elegível for substituído, o produto poderá ser substituído pelo mesmo modelo ou por um modelo de mesmas especificações compatíveis ou superiores desde que aprovado pelo cliente.
- 4.5. Reparo:** Para RMA para reparo o cliente deve preencher o formulário RMA indicando o máximo de informações, de modo a auxiliar o setor responsável. Uma vez que o item é recebido, o técnico determina a reparação adequada e informa o status de garantia. Verificando o número de série e/ou versão de firmware com a documentação fiscal e venda. Os produtos em garantia são reparados sem necessidade de aprovação do cliente. Se um item não estiver de acordo com as condições de garantia, será enviado para o Cliente um Orçamento de Serviço, de forma que o cliente possa revisar e assinar se aceitável, esses itens fora de garantia requerem autorização por escrito do cliente para execução dos serviços. Se um item é considerado "não-reparável" o cliente é informado e tem a opção de ter o produto devolvido ou descartado.
- 4.6. Orçamentos de Serviço sem resposta:** Caso o orçamento não seja respondido dentro do prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a VTV Digital entrará em contato com o cliente por e-mail e/ou telefone, notificando sobre o prazo final para retirada do equipamento. Caso não haja resposta dentro do período informado na notificação, o produto será considerado abandonado, e a empresa poderá dar a ele o destino adequado conforme legislação vigente.
- 4.7. Período de Solicitação:** A solicitação de RMA em garantia deve ser feita dentro do período de garantia associada com o modelo do produto.
- 4.8. Custos de Frete:** Dentro do prazo de garantia legal de 90 (noventa) dias com acréscimo de 275 dias de Garantia Estendida, o cliente deverá entrar em contato com a empresa através do canal de suporte técnico para emissão de autorização de remessa pelos Correios, sem ônus para o cliente, após o prazo de 365 dias, a responsabilidade do frete para envio do produto para reparo, será do cliente, e a VTV Digital será responsável pelo frete de retorno do produto reparado em garantia no departamento de manutenção para cliente, quando os mesmos estiverem em cidade diferente do domicílio do cliente.

## 5. Requerimentos Técnicos para atendimento fora de Garantia

- 5.1. Devoluções Fora de Garantia:** Devoluções fora de garantia são os retornos de produto defeituoso ao qual o cliente deseja ter o serviço de manutenção, e que não se enquadram nos termos e condições da garantia da VTV Digital.
- 5.2. Elegibilidade:** Os serviços fora de garantia serão realizados somente após autorização do orçamento por escrito e mediante pagamento dos valores de serviço contidos no Orçamento de Serviço enviado para o cliente.
- 5.3. Solicitação Período:** A solicitação de RMA fora de garantia pode ser feita a qualquer momento.
- 5.4. Custos de Frete:** O cliente é responsável pelo frete de transporte de mercadorias no envio do produto para o departamento de Assistência Técnica e também no retorno do produto reparado.
- 5.5. Prazo para envio de orçamentos:** O prazo para apresentação de orçamento ao cliente é de **até 7 dias uteis** após a entrada do produto na Unidade de Assistência Técnica.
- 5.6. Aprovação de orçamento:** Os produtos somente serão liberados para manutenção mediante aprovação do orçamento por escrito (e-mail, WhatsApp, etc.) e aprovação cadastral e confirmação de pagamento. Sem a condição formal, o produto não será liberado. Em caso de

não aprovação do orçamento ou se o equipamento não puder ser consertado, será cobrado o valor de 1 (uma) hora técnica de avaliação acrescido do valor do frete de devolução e do valor das peças utilizadas, se for o caso.

- 5.7. Prazo de entrega:** O prazo de entrega dos equipamentos consertados é de 30 dias corridos após aprovação do orçamento, exceto nos casos em que for necessários testes mais detalhados ou necessária a compra de componentes para a realização do serviço. Nesses casos, o prazo de entrega é variável e o prazo pode ser negociado individualmente com o cliente.
- 5.8. Forma de pagamento:** O pagamento dos serviços deve ser feito via boleto bancário ou depósito em conta. Os dados bancários serão informados na Ordem de Serviço.
- 5.9. Informações:** O cliente poderá obter informações sobre a situação de seus equipamentos a qualquer momento por e-mail ou por telefone através dos canais de Suporte e Atendimento ao cliente.

## 6. Centro de Serviço Autorizado

*José Carlos Bassoto Equipamentos Eletrônicos*

*CNPJ: 26.262.127/0001-72*

*IE: 002838874.00-40*

*Endereço: Rua Cônego Adolfo Carneiro, 970A, Loteamento do Vale II*

*Cidade: Santa Rita do Sapucaí – MG*

*CEP: 37536-270*