

POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Caso o cliente necessite de algum tipo de assistência, deverá primeiramente entrar em contato com a assistência/suporte técnico via telefone, e-mail ou outro meio de comunicação para que um de nossos técnicos identifique possíveis falhas ou dificuldades de operação no produto. Caso o atendimento remoto não solucione as dificuldades e possíveis problemas no produto, a assistência poderá ser realizada da seguinte forma: envio do produto diretamente para a fábrica pelos correios, transportadora ou entrega pessoalmente na distribuidora/revenda onde foi adquirido, juntamente com a Nota Fiscal.

ENVIO DOS PRODUTOS

Para envio dos produtos, solicitamos os seguintes procedimentos:

- Pessoa Jurídica (Distribuidora/Revenda):
 - Encaminhar Nota fiscal (Natureza de operação: Remessa para conserto);
 - CFOP: 5915* (dentro do estado da sede da Compatec - Rio Grande do Sul);
 - CFOP: 6915* (fora do estado de sede da Compatec);
 - Endereço para envio:
MRR Industria e Montagem Eletrônica Eirelle – EPP
CNPJ: 73.679.284/0001-68
Rua Lila Ripol, 107 – Bairro Sanvitto II – CEP: 95012-670 – Caxias do Sul – RS;
 - E-mail: assistencia@compatec.com.br
- * sem destacar impostos;

- Relação dos itens enviados;
- Descrição do problema;
- Se o produto estiver dentro do prazo de garantia, encaminhar nota fiscal de venda com o mesmo (caso não tenha nota fiscal, será considerado o prazo de 12 meses contados a partir da data de fabricação da etiqueta que consta internamente no produto);
- Embalar os produtos para envio (pois com o transporte caso não esteja embalado ou protegido, pode ocorrer avarias no produto e será cobrado o conserto);
- Produto com autorização de troca pela assistência técnica ou suporte técnico Compatec (ATC), encaminhar código de autorização juntamente com o produto;
- Informar se houve testes em bancada, pois produtos “Funcionando” fora de garantia, será cobrado hora técnica;
- E-mail do responsável pelo envio;
- Caso o produto necessite voltar como “novo” e apresente boas condições, informar para a ATC; os custos serão cobrados conforme o procedimento realizado (componentes eletrônicos, cartucho, caixa plástica ...);

PRAZOS

ENTRADA DOS PRODUTOS

Na entrada dos produtos na ATC é comparado os itens recebidos com a “relação dos itens enviados” do cliente e enviado para o e-mail do remetente a confirmação da entrada dos produtos.

O prazo depende da quantidade de itens enviados, sendo considerado o início do prazo a data de entrada na ATC, segue os prazos:

- De 1 a 39 itens: 11 dias corridos;
- De 40 a 99 itens: 18 dias corridos;
- Acima de 100 itens: 30 dias corridos;

RETORNO DOS PRODUTOS

Em acordo com o cliente, os itens consertados podem ser encaminhados por transportadora, correios ou em conjunto com o pedido* efetuado na fábrica (modalidade válida somente para distribuidores). Cada item possuirá uma etiqueta serial e ficha de acompanhamento de produto da ATC, informando o defeito encontrado e a solução (descrição dos componentes utilizados e ou procedimento realizado). Em relação aos custos do transporte, segue:

- Produtos em garantia: custo do envio por conta do cliente e retorno por conta da fábrica;
- Produtos fora de garantia: custo do envio e retorno por conta do cliente;

*quando decidido o envio dos consertos em conjunto com o pedido, o prazo final será considerado a entrega dos consertos para a expedição, onde os mesmos ficarão disponíveis para o envio.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

- Troca de produtos somente será autorizado pela ATC; caso seja autorizado a troca, será fornecido um código para controle e quando for encaminhado para ATC deverá estar juntamente com o produto;
- Produtos consertados por terceiros dentro do prazo de garantia e que não sejam assistências técnicas autorizadas ou distribuidor credenciado, será considerado perda de garantia;
- Prazo de pagamento:
 - Distribuidoras: boleto 21dd;
 - Cliente final: à vista (depósito em conta bancária ou dinheiro);
- Cliente finais que encaminharem produtos para a ATC e solicitarem orçamento, somente será efetuado o conserto após aprovação do mesmo;
- Produtos com mais de 5 anos de fabricação não será efetuado o conserto, salvo se o conserto for viável;
- Contatos ATC:
 - Telefones: 54-40094706 / 54-40094711 / 54-981414290 (whatsapp);
 - E-mail: assistencia@compatec.com.br / suporte@compatec.com.br;
 - Endereço para envio: Rua Lila Ripol, 107 – Bairro Sanvitto II – CEP: 95012-670 – Caxias do Sul – RS;



Vanessa Klippel

Coordenadora de Assistência e Suporte Técnico