

Política de Garantia/RMA

Com o objetivo de agilizar o atendimento e evitar despesas e atrasos com envio de peças de forma indevida, a Global Fast solicita que seja feita a leitura atenciosa de sua Política de Garantia/RMA assegurando, assim, maior eficiência e qualidade na resposta de sua solicitação.

Os equipamentos comercializados pela Global Fast têm 06 meses de garantia balcão (não pagamos fretes), a qual perderá sua validade se constatados problemas decorrentes de mau uso, surtos de tensão na fonte ou no equipamento, sobrecarga de energia pela porta ethernet, violação do lacre de segurança e da etiqueta de garantia, ou qualquer outro motivo que seja declarado pelo fabricante e que não tenha sido devidamente observado.

Para iniciar o processo de RMA, **antes de enviar a peça** ou por qualquer outro motivo, o cliente deverá contatar o setor de RMA pelo e-mail rma@globalfast.com.br informando o defeito apresentado pela peça, bem como o nº de série e o da nota fiscal da compra.

Procure detalhar com clareza o problema detectado para que, quando da análise feita pelo técnico do RMA, seja possível definir o correto procedimento a ser adotado. Em muitos casos é possível solucionar o problema por meio do suporte técnico (telefone, e-mail ou MSN), evitando, assim, a necessidade de envio da peça.

Estando o RMA ciente do problema apresentado pela peça e caso detecte que não há possibilidade de reparo por meio dos canais acima informados, será gerado um registro em seu sistema, o qual será enviado ao cliente e que servirá como identificador para o seu atendimento. Em razão disso, frisamos novamente: **Não enviem produtos sem antes entrar em contato com o departamento de RMA, pois equipamentos recebidos sem registro prévio no sistema serão devolvidos sem que tenham passado pela avaliação técnica.**

Uma vez realizado tal procedimento e sendo recebida a peça com seu respectivo registro, ela será analisada por um técnico, que, por e-mail, entrará em contato com cliente informando-o sobre o procedimento que será adotado para solucionar o problema.

Todo e qualquer equipamento é passivo de problema, seja de fabricação, transporte ou manuseio. Somente a garantia assegura ao cliente que ele será sempre atendido em sua solicitação. Salientamos novamente que a garantia oferecida é balcão. Independente do problema que a peça possa apresentar, a Global Fast se reserva no direito de não enviar outra em substituição à que apresentou defeito sem que antes ela seja devolvida e analisada pelo RMA. As peças são analisadas por ordem de chegada e registro. O código de defesa do consumidor concede ao fornecedor um prazo de 30 dias para apresentar uma solução ao cliente, o que necessariamente não significa que todo esse prazo será utilizado.

A Global Fast trabalhará sempre no sentido de fornecer uma solução rápida e eficiente dentro do menor tempo possível. Tempo esse que será informado ao cliente ao receber uma resposta do RMA sobre a peça devolvida e o procedimento que será adotado, seja reparo ou substituição por uma peça nova.

Importante:

Verifique com atenção em qual categoria sua empresa se enquadra para adoção do procedimento fiscal necessário para envio de produtos.

Pessoa Jurídica Localizada no Estado de São Paulo

Documentos necessários:

- Xerox da nota fiscal de compra do equipamento
- Empresas **COM** Inscrição Estadual: emitir nota fiscal de saída como "**Remessa de Produto em Garantia" isento de ICMS e IPI.** (consultar CFOP de acordo com o Estado de Origem)
- Empresas **SEM** Inscrição Estadual: declaração com razão social, CNPJ, endereço completo e demais dados cadastrais da empresa devidamente assinada e carimbada.

NOTA

Informar no corpo da nota fiscal "**Remessa de Produto em Garantia**".

Informar em Dados Adicionais: **Numero da NF origem e data de emissão.**

Pessoa Jurídica Localizada Fora do Estado de São Paulo

Documentos necessários:

- Xerox da nota fiscal de compra do equipamento
- Empresas **COM** Inscrição Estadual: emitir nota fiscal de saída como "**Remessa de Produto em Garantia" isento de ICMS e IPI.** (consultar CFOP de acordo com o Estado de Origem)
- Empresas **SEM** Inscrição Estadual: declaração com razão social, CNPJ, endereço completo e demais dados cadastrais da empresa.

OBS.: A Global Fast emitirá nota fiscal de entrada.

NOTA

Informar no corpo da nota fiscal "**Remessa de Produto em Garantia**". Empresa optante pelo **SIMPLES NACIONAL** ou **EPP** deverá mencionar esta informação no campo dados adicionais da nota fiscal, a alíquota e o valor do ICMS.

Pessoa Física

Documentos necessários

- Xerox da nota fiscal de compra
 - Carta com nome e endereço completos, CPF, RG, telefone e e-mail para contato
 - O cliente deverá imprimir, preencher e enviar junto com o produto a declaração de não contribuinte do ICMS, modelo disponível em nosso site na seção RMA.
- OBS.: A Global Fast emitirá nota fiscal de entrada.

Observações Finais

Não serão recebidos produtos fora do prazo de garantia ou com garantia sem a documentação necessária, sem cópia da nota fiscal de compra ou com documento rasurado.

A nota fiscal de remessa para RMA deverá ser o espelho da nota fiscal de compra.

Não é permitido por lei carta de correção para valores expressos da nota fiscal de compra.

O valor da mercadoria destacado na nota fiscal de remessa deverá ser sempre aquele que foi declarado na nota fiscal de compra. (valor unitário do produto sem impostos)

Este procedimento está embasado legalmente pela Receita Federal e amparado pelo Artigo 452, do RICMS, § 1º, incisos I e II do Decreto nº 45.490, de 30/11/2000.

A Global Fast não se responsabiliza por danos causados durante o transporte.

Se forem constatadas avaria durante o transporte ou divergências entre declaração(em nota e/ou carta) de produtos durante a conferência física, o cliente será formalmente notificado e o equipamento não será reparado até a devida correção.

Após ser notificado, o cliente terá um prazo de 10 (dez) dias para providenciar as correções necessárias. Caso não o faça, após esse prazo, o equipamento será devolvido sem reparo.

Endereço para envio:

Global Fast Com. e Importação Ltda.
Rua Mario Borin, 500 sala 94 - 9 andar
Bairro: Chácara Urbana - CEP: 13209-030
Jundiaí- SP