

## PROCEDIMENTO DE RMA – MINIPLAYER e MINIENCODER

Versão 1.1 – 10/07/2011

- O equipamento está coberto pela garantia do fabricante contra defeitos de fabricação. Problemas causados por qualquer dano que não seja defeito de fabricação, tal como mau uso, quedas e quebras, descargas elétricas, queima de equipamento, sujeira ou líquidos, ou qualquer outro dano, serão de inteira responsabilidade do cliente, não sendo cobertos pela garantia.
- Em caso de defeito, independentemente de estar ou não coberto em garantia, o cliente **não deverá abrir o equipamento por conta própria**, porque isso lhe fará **PERDER A GARANTIA** do mesmo. O cliente deverá:
  - Abrir um chamado com a BroadNeeds, através do CRM, com o nome RMA, e categorizando miniPlayer ou miniEncoder
  - Descrever no chamado o problema que está ocorrendo, e o número de série do equipamento para identificação. Enviar toda e qualquer informação que possa ajudar a analisar o problema, como descritivos do erro, fotos, etc
  - A BroadNeeds entrará em contato para tentar analisar o problema, e diagnosticar realmente se é necessário um RMA (envio da mercadoria para análise de troca em garantia) ou se não é necessário.
  - Caso a BroadNeeds diagnostique a necessidade do RMA (envio do equipamento para análise), o cliente deverá enviar o equipamento, em sua embalagem original, para a BROADNEEDS, sendo que durante esse período o chamado permanecerá aberto, por até 10 dias úteis.
    - Caso o cliente não enviar os equipamentos nem interagir no chamado com a posição do envio dentro deste prazo, a BroadNeeds fechará o chamado diretamente, entendendo-se que o problema foi solucionado.
  - Cabe à LOCATÁRIA enviar o equipamento para a BROADNEEDS, em embalagem segura, custeando o frete de envio. Todos os custos de frete e responsabilidade de transporte são de conta e risco da LOCATÁRIA.
  - A LOCATÁRIA deverá enviar, obrigatoriamente, junto ao equipamento, uma NOTA FISCAL de remessa de mercadoria com a natureza correta da operação, conforme descrito abaixo, incluindo:
    - Descrição do Produto: igual ao da NF da BroadNeeds
    - Valor do Produto: igual ao da NF da BroadNeeds
    - Destaque de ICMS: somente se o cliente for contribuinte do ICMS
    - Observação: citar o número e data da NF original de envio da BroadNeeds

**Natureza da operação em NF:** "Remessa para Troca em Garantia",

**Local de envio/remessa para devolução:**

**BroadNeeds – R. Purpurina, 155 cj 105 – Vila Madalena – 05435-030 – São Paulo - SP**

- A BroadNeeds, recebendo o equipamento iniciará o diagnóstico. Em caso de defeito **coberto pela garantia**:
  - Equipamentos em contrato de aluguel: a BroadNeeds irá enviar, **em até 2 dias úteis**, um equipamento de mesmo modelo ou superior, para o cliente, para substituição.
  - Equipamentos do cliente: a BroadNeeds irá fazer a análise em até 5 dias úteis, e entregará uma nova unidade ou a mesma consertada em até 15 dias úteis (prazo de reparo ou substituição).
- Caso o defeito tenha ocorrido por uso incorreto do equipamento, ou seja, **não esteja coberto pela garantia**:
  - caberá ao cliente arcar com os custos de reparo ou substituição do equipamento, a ser faturado pela BroadNeeds, como custos de conserto ou troca fora de garantia. Este valor dependerá do defeito constatado.

- A BroadNeeds irá fazer a análise em até 5 dias úteis, e entregará uma nova unidade ou a mesma consertada em até 15 dias úteis (prazo de reparo ou substituição).
- O cliente pagará o conserto do equipamento, definido pelo fabricante ou por uma de suas assistências técnicas autorizadas, mediante comprovação pela BROADNEEDS de orçamento e nota fiscal de serviços, limitado ao teto do valor do equipamento novo estipulado neste contrato, em caso de dano ao equipamento não coberto pela garantia. Após o conserto e entrega do equipamento, o presente contrato continuará vigente.
- Para projetos de aluguel de equipamentos, o cliente pagará a quantia estipulada do equipamento novo, em caso de perda ou dano irreversível ao equipamento, subtraídos do custo de depreciação de equipamentos – computadores, depreciados a uma taxa de 20% a.a., ou seja, depreciado em 5 anos. Desta forma, caso o equipamento esteja alugado há 10 meses, o mesmo, que no início do aluguel foi , por exemplo, estipulado em R\$ 2.200,00, custará, apos 10 meses, R\$ 2.200,00 – (10 x (2200/60)) (veja valores na tabela de valores dos equipamentos)
- Durante os processos de troca por garantia ou sem garantia, o presente contrato fica congelado, não contabilizando uso para a LOCATÁRIA, e conseqüentemente, não incidindo o pagamento mensal relativo a locação do equipamento, contabilizados a partir do dia que o equipamento chega na BroadNeeds e até o dia que o equipamento é despachado pela BroadNeeds.