

PROCESSO DE RETORNO DE MATERIAL - RMA - BROADNEEDS

Versão 1.4 – 04/08/2008 – Christian Pinheiro

O processo de RMA (Retorno de Mercadoria Adquirida) existe e deve ser ativado pelo cliente quando o mesmo compra uma mercadoria da BroadNeeds e que venha com algum defeito de fabricação. Este processo é o acionamento da garantia do equipamento.

Os produtos vendidos pela BroadNeeds são cobertos por uma garantia, que podem variar de 12 até 36 meses, dependendo do produto. Produtos com os quais a BroadNeeds revende (Osprey Cards, e encoders e servers sobre a plataforma DELL), a garantia é coberta diretamente pelo fabricante, ficando a BroadNeeds na intermediação do processo de suporte técnico e RMA.

CONTATOS DE SUPORTE TÉCNICO

Ao encontrar um defeito, primeiro contacte o Suporte Técnico da BroadNeeds. Se os técnicos não conseguirem diagnosticar o defeito e consertá-lo por telefone, eles irão enviar um protocolo para RMA.

- **Telefone:** (11) 3814-2465
- **E-mail:** suporte@broadneeds.com.br

PLACAS OSPREY

Em caso de defeito, a BroadNeeds fará a inspeção do equipamento no Brasil, e caso seja detectado alguma falha de fabricação, o equipamento será enviado à ViewCast, fabricante, para nova inspeção e posterior troca do equipamento. O prazo de troca fica condicionado, não havendo responsabilidade da BroadNeeds em fornecer outra unidade em substituição a unidade defeituosa durante este período de análise.

INFORMAÇÕES PARA RMA

A BroadNeeds só aceitará devoluções

- com a embalagem original

- acompanhado de uma carta de devolução contendo
 - o Nome do Cliente,
 - o Razão Social,
 - o CNPJ,
 - o Nome do Contato Técnico,
 - o Telefone
 - o E-mail
 - o Modelo
 - o Serial Number do produto
 - o Descrição detalhada da falha ou problema (e códigos de erro, se aplicável)
 - o Sistema Operacional

...mediante prévia abertura de chamado pelo cliente. Com base nestes dados, a BroadNeeds enviará ao cliente uma confirmação de recebimento, e o manterá informado referente ao processo de retorno de material, através do sistema de chamados (CRM). **O envio do material do cliente até a BroadNeeds deve ser feito por meio de algum meio de transporte rastreável**, e preferencialmente com seguro. Caso o produto não seja corretamente embalado, e seja danificado no transporte, o cliente perde o direito de utilizar este serviço, não sendo aceito pela BroadNeeds o material.

A BroadNeeds não se responsabiliza pelo transporte escolhido pelo cliente para envio do material. Caso o material seja perdido ou danificado no transporte, caberá ao cliente acionar a empresa de transporte.

EMPACOTAMENTO

- Procure empacotar o produto na embalagem original, se aplicável, ou em embalagem segura com proteção.
- Escreva o numero do RMA na parte externa da embalagem.
- Envie Nota Fiscal emitida para remessa em garantia, utilizando a mesma razão social e mesmo CNPJ da empresa que comprou o produto.

ENDEREÇAMENTO

Todos os materiais devem ser enviados para

A/C Área Logística / RMA – BroadNeeds

RMA NUMBER: XXXX (insira o numero do chamado de RMA)

R. Purpurina, 155 cj 105

Vila Madalena – São Paulo – SP – 05435-030 – BRASIL

RASTREAMENTO

Para maior segurança, todos os envios deverão ser feitos utilizando sistemas rastreáveis de transporte, tais como SEDEX 10, TAM Express, VarigLog ou a transportadora de sua confiança. O cliente é responsável pelo produto até que ele chegue à BroadNeeds.

CUSTOS DE RMA

O cliente é responsável pelos custos de envio do material até a BroadNeeds. Caso seja detectado que o problema é da garantia, os custos de RMA até o fabricante, e os custos de envio do material de volta para o cliente correm por conta da BroadNeeds. Caso não seja detectado defeito, a BroadNeeds emitirá laudo técnico, ficando o equipamento disponível para retirada na BroadNeeds, pelo período de 90 dias após envio da confirmação ao cliente de que o produto está pronto para retirada. Após este período, a BroadNeeds reserva-se no direito de vender o produto no mercado.

CONDIÇÕES E PRAZOS PARA RMA

- **Diagnóstico:** em até 3 dias após recepção do equipamento
- **Correção.** Substituição do equipamento e entrega de um novo em até 15 dias após a detecção do problema. Sem custos para o cliente