

ASSISTÊNCIA TÉCNICA - REPARO

1 - PARA SOLICITAR REPARO:

Recomendamos que o reparo seja efetuado por uma autorizada ou pela própria ADVANCE MILRE. Antes de contatar a ADVANCE MILRE, tenha sempre as informações abaixo:

Nota Fiscal
Data e local da compra
Nome do modelo do produto
Número de série do produto (se encontra no compartilhamento das pilhas)
Endereço onde o produto está instalado
Nome e telefone do contato
Sintomas do problema

2 - PROCEDIMENTO PARA ENVIO DE PRODUTO PARA ADVANCE:

2.1 - PARA REPARO (MANUTENÇÃO) EM GARANTIA:

Caso 1 - Pessoa física

Cliente irá entrar em contato com a fábrica.

Cliente deverá enviar produto para a fábrica com declaração do correio e custo de envio por conta da ADVANCE.

Para iniciar um reparo para pessoa física é necessário que seja gerado a nota fiscal com natureza de operação "Entrada de mercadoria ou bem recebido para conserto ou reparo" (ADVANCE deve emitir) CFOP 2.915 (fora do estado) OU 1.915 (dentro do estado).

Em seguida o técnico responsável irá iniciar o reparo, mediante a análise deve-se verificar se há necessidade de alguma troca de peça, se sim serão substituídas e enviadas ao cliente sem custo.

Caso 2 - Pessoa Jurídica

Cliente irá entrar em contato com a fábrica.

Cliente deverá enviar produto para a fábrica com a nota fiscal de reparo em garantia e custo de envio por conta da ADVANCE.

Para iniciar um reparo o setor de faturamento ADVANCE deve realizar a entrada no sistema.

Em seguida o técnico responsável irá iniciar o reparo, mediante a análise deve-se verificar se há necessidade de alguma troca de peça, se sim serão substituídas e enviadas ao cliente sem custo.

Natureza da operação: Remessa para conserto

> CFOP: x915

> CST ICMS: x50

> CST IPI: 99 – Outras operações

> CST PIS COFINS: 49 – Outras Operações

> Dados adicionais: ICMS suspenso nos termos do item 1 do anexo III do RICMS/MG - Prazo da suspensão 180 dias

Não precisa citar a Nota fiscal de Venda.

Porém se referenciar a Nota Fiscal de venda, as informações devem seguir as mesmas.

2.2 - PARA REPARO (MANUTENÇÃO) FORA DE GARANTIA:

Caso 1 - Pessoa física

Cliente irá entrar em contato com a fábrica.

Cliente deverá enviar produto para a fábrica com declaração do correio e custo de envio por sua conta.

Para iniciar um reparo para pessoa física é necessário que seja gerado a nota fiscal com natureza de operação "Entrada de mercadoria ou bem recebido para conserto ou reparo" (ADVANCE deve emitir) CFOP 2.915 (fora do estado) OU 1.915 (dentro do estado).

Em seguida o técnico responsável irá iniciar o reparo, mediante a análise deve-se verificar se há necessidade de alguma troca de peça, se sim será gerado orçamento e enviado ao cliente para aprovação.

Após aprovado e liberação do Departamento Financeiro serão substituídas e enviadas ao cliente.

Se não houver necessidade de troca de peças será cobrado mão de obra e valor do frete.

Caso 2 - Pessoa Jurídica

Cliente irá entrar em contato com a fábrica.

Cliente deverá enviar produto para a fábrica com a nota fiscal de reparo em garantia e custo de envio por sua conta.

Para iniciar um reparo o setor de faturamento ADVANCE deve realizar a entrada no sistema.

Em seguida o técnico responsável irá iniciar o reparo, mediante a análise deve-se verificar se há necessidade de alguma troca de peça, se sim será gerado orçamento e enviado ao cliente para aprovação. Após aprovado e liberação do Departamento Financeiro serão substituídas e enviadas ao cliente.

Se não houver necessidade de troca de peças será cobrado mão de obra e valor do frete.

Natureza da operação: Remessa para conserto

> CFOP: x915

> CST ICMS: x50

> CST IPI: 99 – Outras operações

> CST PIS COFINS: 49 – Outras Operações

> **Dados adicionais: ICMS suspenso nos termos do item 1 do anexo III do RICMS/MG - Prazo da suspensão 180 dias**

> **Não precisa citar a Nota fiscal de Venda.**

> **Porém se referenciar a Nota Fiscal de venda, as informações devem seguir as mesmas.**

2.3 - PARA DEVOLUÇÃO DE TROCA EM GARANTIA:

Caso 1 - Pessoa física

Será gerado a logística reversa para cliente e enviado.

Cliente irá devolver a peça/produto para fábrica mediante envio via correios.

Técnico deverá informar Departamento de faturamento da chegada da peça/produto e fazer a nota fiscal no sistema da ADVANCE.

Caso 2 - Pessoa Jurídica

Será gerado a logística reversa para cliente e enviado.

Cliente irá devolver a peça/produto para fábrica mediante envio via correios.

Cliente deve gerar nota fiscal de devolução e enviar junto com o produto.

Técnico deverá informar Departamento de faturamento da chegada da peça/produto e lançar a nota fiscal no sistema.

3 - GUIA DE SERVIÇO – CRITÉRIO DE COBRANÇA

	Tipo de problema	Em garantia	Fora de garantia
Uso normal	Mau funcionamento do produto	Sem custo	Com custo
	Mau funcionamento idêntico pela 2ª vez	Sem custo	Com custo
Erro causado intencionalmente ou por engano do consumidor	Erros de uso, instalação, senha e acessórios instalados errados (fora do padrão).	Com custo	Com custo
	Reposição de parte de consumo (como ex.: pilhas)	Com custo	Com custo
	Mau funcionamento causado por uso de produtos de limpeza, químico, pintura, etc.	Com custo	Com custo
	Mau funcionamento causado por imposição de força, uso de ferramentas com intenção de forçar a abertura, etc.	Com custo	Com custo
	Mau funcionamento causado por transformação/ adaptação do produto para uso aos quais não está indicado / desenvolvido conforme manual.	Com custo	Com custo
	Mau funcionamento causado por fogo ou desastre natural.	Com custo	Com custo
	Erro do usuário / solicitação de programação de como utilizar quando tem senha esquecida (perda da chave de emergência).	Com custo	Com custo
	Nos modelos com chave de emergência, danos causados pelo consumidor por não ter a chave de emergência consigo.	Com custo	Com custo
	Problema causado por instalação em ambientes/ portas não recomendados no manual.	Com custo	Com custo
	Problema causado por constatação de porta empenada.	Com custo	Com custo

Reparo gratuito:

Problemas de desempenho ou função que ocorrerem no prazo de garantia, desde que o produto esteja instalado corretamente, conforme o manual, e sendo utilizado de forma normal com os cuidados devidos.

Reparo pago:

Problemas que venham ocorrer fora do período de garantia do produto. Casos que não sigam as especificações de instalação do produto e conforme os casos citados no quadro acima. O custo de atendimento técnico (visita e peças quando necessário) fora da garantia deve ser tratado diretamente com a autorizada ADVANCE MILRE.

A cobrança do serviço está em conformidade com a lei de proteção ao consumidor e com o nosso Termo de garantia.