

COMUNICADO

Prezado Cliente,

Para facilitar o processo de *RMA – Return Material Authorization* - Atendimento em Garantia para as marcas que distribuimos, criamos este pequeno guia, elencando o processo de cada fábrica.

Marcas e Produtos que a Unentel faz RMA

1) HEADSETS PLANTRONICS / POLY:

Fazemos a troca dos produtos da linha de voz (headsets e speakerphones da Poly), considerando os prazos abaixo:

- Produtos vendidos até 31/12/2020, contam com garantia de 2 anos;
- Produtos vendidos a partir de 01/01/2021, contam com garantia de 1 ano.

Observação Importante:

Para os equipamentos de vídeo, o cliente deverá acionar diretamente a Poly através do 0800.891.3451, solicitando o serviço a que tem direito, lastreado no nível de serviço adquirido: Premier, Advantage ou Poly+.

2) FLYINGVOICE:

Garantia de 1 ano, com troca do material que apresentar defeito de fabricação nesse período.

Informações Gerais/Procedimento:

- ✓ Enviar para o e-mail garantia@unentel.com.br a **NF de venda da Unentel** e a **NF e/ou espelho da NF de troca em garantia** para análise **ANTES** do despacho;
- ✓ A área fiscal da Unentel tem até 24h para analisar e aprovar a NF;
- ✓ A NF sendo aprovada, o cliente deverá nos enviar o código de rastreio (quando for enviado pelos correios);
- ✓ Aguardaremos a confirmação de chegada da mercadoria no CD do Espírito Santo para que seja realizada os trâmites de retorno;
- ✓ Apenas poderemos acatar NF's de venda para a efetivação de prazo de garantia. NF's de outras naturezas, não serão aceitas;
- ✓ Só é autorizado realizar garantias para cliente finais, que tiveram agenciamento via Unentel, ou seja, deve haver uma NF emitida pela Unentel Distribuição para a venda dos produtos. Quando ocorrer da venda ter sido feita por nosso revendedor, esse deve atender seu cliente final para posteriormente (com sua nota emitida por Unentel) solicitar o atendimento em garantia;
- ✓ Os produtos serão despachados mediante confirmação de recebimento dos produtos em nosso CD (Centro de Distribuição) e disponibilidade de estoque.

Orientações sobre NF/Carta:

- ✓ Clientes com Inscrição Estadual devem emitir **NF com natureza de operação Outras Saídas - Remessa de mercadoria para troca em garantia** contra a Unentel Soluções Tecnológicas Ltda, CNPJ: 19.557.079/0003-46, **destacando o ICMS** sobre o mesmo valor do produto que constou na NF de venda Unentel, e **fazer referência a NF de venda no campo de informações complementares**, como se estivesse devolvendo.
 1. **CFOP dentro do estado do ES:** 5949
 2. **CFOP fora do estado:** 6949
- ✓ Clientes sem Inscrição Estadual devem nos enviar carta com logomarca, datada, com os dados da empresa compradora do produto, *part number* (código do produto) com a descrição completa e quantidade, além de mencionar a NF de venda e nos enviar o código de rastreio ou transportadora.
- ✓ A saída dos novos produtos será acompanhada de **NF emitida com a natureza Outras Saídas - Retorno de mercadoria recebida para troca em garantia**, CFOP 5.949/6.949, destacando o ICMS e fazendo referência a NF de remessa.

3) LOGITECH:

Condições Gerais/Procedimentos

- ✓ Os produtos em garantia somente serão recebidos acompanhados de suas respectivas notas fiscais de vendas;
- ✓ Para o processo de garantia, entre em contato diretamente com o suporte da Logitech: 11 3230-3580 ou https://support.logitech.com/pt_br/contact-warranty

4) LENOVO:

A Unentel não realiza trocas em garantia de produtos Lenovo.

- **Desktops e notebooks:** linhas LOW, MID e HIGH - garantia padrão de 01 ano *onsite*, salvo algumas exceções com 03 anos *on site*, lastreadas em compra de serviço de extensão de garantia;
- **Smart Colaboração:** toda a linha possui 03 anos de Premier Support de fábrica;
- **Workstations:** toda a linha possui 03 anos de garantia *on site*;
- **Monitores:** toda a linha possui 03 anos de garantia *on site*;
- **Acessórios:** a maioria possui 01 ano de garantia *on site* – confirmar com seu consultor.

Contatar o fabricante pelos canais abaixo:

- Garantia padrão 0800 773 6437 – atendimento em horário comercial de segunda à sexta-feira.
- Lenovo® Premier Support: Os números de telefone do Suporte Lenovo® Premier no Brasil são: 0800 773 6437 ou WhatsApp 0800 773 6437;

Antes de ligar para o Premier Support, tenha em mãos as informações a seguir:

- Modelo e número de série;
- Detalhes da falha ou problema: você também pode acionar o seu atendimento fora do horário comercial através do link: <https://form.jotformz.com/lenovobrasil/premier-support-lenovo>

A Equipe de Suporte Premier da Lenovo® está a total disposição para apoiar seu hardware e Software OEM.

Atenciosamente,

Equipe Logística/RMA Unentel