PRIMEINFO-ID
SOLUÇÕES EM IDENTIFICAÇÃO

NORMAS E PROCESSOS: #003

Solicitação de Assistência Técnica e Procedimento para envio de impressora para manutenção técnica

1. Etapas do processo

Para garantir agilidade e transparência, nosso fluxo de manutenção segue as seguintes etapas:

PASSO 1	PASSO 2	PASSO 3	PASSO 4	PASSO 5
Acesso ao site para instruções sobre o processo	Equipamento recebido na Primeinfo-ID	Análise detalhada e testes de uso no laboratório	Apresentação e envio do resultado da análise	Equipamento revisado e manutenção concluída

2. Informações importantes

Ao adquirir uma de nossas soluções, seja por meio de compra direta ou contrato de locação (plano de assinaturas), oferecemos aos nossos clientes um pacote exclusivo de benefícios.

- A **Primeinfo-ID** se compromete a custear integralmente os Serviços de Atendimento, Suporte, Assistência Técnica e Manutenção das impressoras, quando os problemas forem decorrentes de **desgaste natural de funcionamento**.
- Fornecemos também orientações constantes e suporte técnico voltados para as rotinas de manutenção preventiva recomendadas pelos fabricantes.
- **Condição essencial:** Este pacote de benefícios será custeado pela Primeinfo-ID enquanto a aquisição de insumos básicos (como cartões, ribbons e kits de limpeza oficiais) for mantida e **fidelizada** diretamente conosco.

3. Recomendações sobre o envio da impressora

O envio do equipamento para manutenção em nosso laboratório central deve ser realizado preferencialmente por **transportadoras parceiras** ou **transporte próprio**.

> **Aviso Importante sobre Transporte**
>
> **Não recomendamos a utilização dos Serviços dos Correios**, por se tratar de equipamentos extremamente frágeis e sensíveis a impactos ou quedas bruscas.
>
> A **Primeinfo-ID não se responsabilizará** por eventuais avarias ou danos físicos causados ao equipamento durante o trajeto de transporte. Portanto, exigimos que a impressora seja muito bem embalada, **preferencialmente em sua caixa original** e com todas as proteções internas (moldes de isopor ou plástico bolha).
>
> *Nota: Todas as despesas e custos de envio (frete) são de inteira responsabilidade do remetente.*

4. Equipamentos, Acessórios e Suprimentos

Para que possamos realizar os diagnósticos completos e testes práticos de impressão, o equipamento enviado deve obrigatoriamente estar acompanhado de todos os seus itens acessórios essenciais em uso, incluindo:

- Cabo de comunicação USB;
- Fonte de alimentação bivolt com o respectivo cabo de energia;
- O rolo de Ribbon que já se encontra indevidamente em utilização no dia a dia;
- Cartões em branco (da mesma especificação utilizada na operação usual).

5. Formulário

O preenchimento completo e o envio do formulário impresso junto ao equipamento são **obrigatórios**. Ele serve como a identificação primária da sua máquina em nosso sistema e agilizará o processo de triagem, análise e reparo.

> **Atenção:** Caso o equipamento seja entregue sem o formulário físico preenchido, ele poderá ficar retido em nosso setor de entrada sem que providências de reparo sejam iniciadas.

No campo específico de **"Defeito/Problema"**, escreva um relato detalhado sobre o comportamento da impressora (mensagens de erro na tela, falhas de tração de cartões, manchas na impressão, etc.).

6. Nota Fiscal de Compra e Número de Série

É imprescindível declarar no formulário o número de série físico do equipamento, bem como o número da Nota Fiscal de Compra original. Caso necessite de apoio para localizar esses dados, entre em contato direto com o seu **Representante Comercial**.

7. Emissão de Nota Fiscal de Remessa para Conserto

Para o trânsito legal do equipamento, empresas contribuintes de ICMS devem emitir uma Nota Fiscal com suspensão de imposto, utilizando os seguintes parâmetros fiscais:

- **Natureza da Operação:** Remessa de mercadoria ou bem para conserto ou reparo.
- **CFOP:** Use **5.915** para operações internas (dentro de SP) ou **6.915** para operações interestaduais (fora de SP).
- **Informações Adicionais:** Inserir obrigatoriamente o texto: *"Equipamento enviado para reparo -- Suspensão do ICMS nos termos do Ajuste SINIEF 15/2020"*.

Para mais esclarecimentos regulatórios, você pode consultar o portal oficial da Fazenda:
https://legislacao.fazenda.sp.gov.br/Paginas/RC24145_2021.aspx

Ao concluir todas as etapas de manutenção e testes práticos, a Primeinfo-ID emitirá a respectiva nota fiscal de retorno de remessa de conserto para acobertar o retorno do seu bem.

8. Perda dos Benefícios de Manutenção

A gratuidade e a cobertura integral de assistência técnica e suporte oferecidas pela Primeinfo-ID serão suspensas imediatamente nas seguintes situações identificadas:

- Constatação técnica de uso inadequadO, quedas, negligência ou sinistros no equipamento;
- Situações de inadimplência financeira ou pendências de contratos ativos;
- Aquisição e utilização de suprimentos de terceiros (cartões, ribbons ou kits de limpeza) não homologados, que possam comprometer a integridade e causar falhas na impressora.

Nota: Nas ocorrências listadas acima, serão cobrados os custos correspondentes à mão de obra especializada (horas técnicas), fretes e os valores de mercado de todas as peças e componentes que precisarem ser substituídos.

9. Canal de Solicitação

Toda abertura de chamado ou solicitação de suporte de manutenção deve ser previamente encaminhada por escrito para o e-mail oficial do seu **Representante Comercial**, que fornecerá todo o apoio operacional inicial.

10. Endereço Oficial para envio do produto

O equipamento deve ser encaminhado, transportado ou entregue diretamente no novo endereço sede da nossa assistência técnica especializada:

A/C Setor de Suporte e Assistência Técnica

Rua Alvaro Müller, 1021

Vila Itapura

Campinas / SP -- CEP 13023-181

(*) Lembramos que junto com este guia enviamos uma etiqueta pronta para impressão. Recorte-a e preencha exclusivamente os dados de remetente para colar na caixa de envio.

11. Prazo de resposta

A estimativa média para a conclusão do diagnóstico completo e retorno técnico é de até **7 dias úteis**, contados a partir da data de recepção física.

12. Acompanhamento

O seu Representante Comercial dedicado será o responsável por fornecer atualizações periódicas sobre o status do reparo da sua máquina.

13. Anexos

Fazem parte deste procedimento:
• Formulário de Assistência;
• Etiqueta de Envio Padronizada.