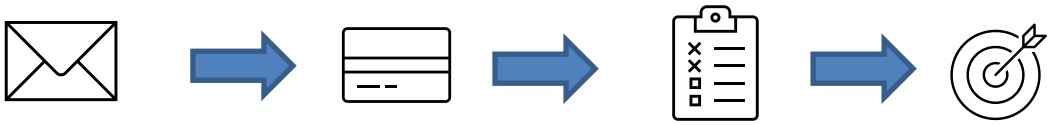
Política de Análise de troca de produtos

A PrimeInfo-id oferece produtos originais e de qualidade, trabalhamos com uma seleção criteriosa de marcas e fabricantes e prezamos pelo bom atendimento, satisfação de nossos clientes e transparência em nossos processos. Desta forma, caso o produto recebido apresente defeito ou falha, solicitamos seguir as orientações abaixo:

1. Etapas do processo



Envio do e-mail com instruções | Produto recebido na PrimeInfo-id | Análise e Testes de uso | Resultado da análise

2. Informações gerais

Trocas Simples quando o motivo da troca ocorrer por falha de especificação na aquisição (cliente comprou um produto errado), para a realização da troca é necessário manter o produto em embalagem original e caixa, pois não será possível a troca de produtos violados. O prazo para solicitação de trocas simples é de 7 dias.

Trocas de produtos com falhas de funcionamento ou defeito, as trocas de produtos serão realizadas pela PrimeInfo-id, mediante os protocolos de análise estabelecidos pelo fabricante do produto.

Os produtos encaminhados serão submetidos a análise técnica dos especialistas e realizados os devidos testes de uso.
Nos casos de indeferimento, enviaremos um laudo referente ao resultado da análise.

3. Formulário

A análise de troca somente poderá ser realizada mediante o preenchimento do formulário para análise prévia de troca – RMA, sendo obrigatório o envio junto ao produto a ser analisado.
Caso o produto não venha acompanhado deste formulário, ficará retido na expedição até o recebimento, ficando paralisado o prazo de análise.

Neste caso, o prazo para análise, somente começará a vigorar a partir do recebimento do formulário.

4. **Nota Fiscal e Número de série/lote**
   É imprescindível a informação da Nota fiscal e número de série ou lote do fabricante, bem como todas as informações necessárias para análise do produto.

5. **Do produto**
   O produto deve ser devolvido para análise com todos os itens que o compõe.

6. **Estado de Conservação e uso**
   Não serão realizadas trocas de produtos em má conservação ou quando constado uso inadequado.

7. **Canal de Solicitação**
   A solicitação de troca deverá ser encaminhada para o e-mail do Representante Comercial, que orientará sobre esta política.

8. **Endereço para envio do produto**
   Os produtos para análise de troca, devem ser encaminhados ou entregues na sede da PrimeInfo-id, localizada no seguinte endereço:

   A/C Setor de Análise de Troca
   Rua Frei Manoel da Ressurreição, 1777
   Jd. Brasil
   Campinas / SP
   CEP 13073-027

   Enviaremos arquivo contendo etiqueta para impressão e preenchimento dos dados do remetente.

9. **Prazo de resposta**
   A estimativa sobre a resposta da análise de troca será de até 15 dias uteis, após o recebimento do produto.

10. **Acompanhamento e retorno ao cliente**
    Será de responsabilidade do Representante Comercial retornar ao cliente sobre o andamento e resposta sobre a análise.

11. **Anexos**
    Documentos anexos a esta política:
    - Formulário de Análise Previa de Troca – RMA
    - Etiqueta de envio

12- Situações e casos de uso que não estão cobertos na troca:

Cartões de proximidade (Chip) podem eventualmente apresentar defeitos de fabricação.

Situação 1

Estes defeitos são identificados facilmente pela ausência do bip quando aproximados nas leitoras imediatamente compatíveis.

Quando ocorrer está situação envie os cartões para análise, conforme instruções neste documento.

Situação 2

Se os cartões apresentam Bip quando aproximados das leitoras compatíveis, porém não emitem resposta, provavelmente o problema pode estar relacionado ao processo de cadastramento e associação ao usuário, desta forma, antes de enviar os cartões para análise, sugerimos revisar o processo de cadastramento, enviando para analise somente os cartões com ausência de bip.

Cartões de proximidade que contêm facility code. Ao encaminhar este produto para análise, verifique se o sequencial informado a PrimeInfo-id para gravação está correto, se não houve utilização de sequencial duplicado, pois o processo de gravação é automático.

Ribbons (fitas de impressão), não serão realizadas trocas de ribbons que tenha ultrapassado 50% de consumo. Ao perceber qualquer falha no produto, acione o suporte técnico imediatamente.

Cartões com defeitos e películas adesivas, evitem fixar as películas adesivas personalizadas nos cartões de proximidade antes de realizados os devidos testes de funcionamento, pois a garantia dos cartões estará prevista pelo fabricante quando comprovado o defeito, entretanto as películas não poderão ser reaproveitadas e não serão substituídas.

Produtos personalizados não serão substituídos ou trocados quando comprovada falha ou erro de impressão em que a aprovação do respectivo layout foi realizada pelo responsável pela compra.

Erros de impressão de dados variáveis não serão substituídos ou trocados cartões personalizados por erro dos dados variáveis, quando comprovada a falha ou erro de digitação nas planilhas de origem enviadas pelo cliente, pois a PrimeInfo-id não manipula dados, todo o processo de impressão é automático.