



## RMA - NORMAS E PROCEDIMENTOS

O Funcionamento do RMA, Assistência Técnica e Suporte Técnico da Bassetti Industrial são de segunda a sexta-feira das 9:00hs até 17:00hs. O atendimento do Suporte Técnico da Bassetti Industrial é prestado a todos os produtos vendidos pela empresa e dos seus respectivos fabricantes e parceiros.

### Primeiro Contato deverá ser com o Suporte Técnico

O setor de Suporte Técnico da Bassetti Industrial é formado por profissionais qualificados para resolver qualquer problema na área técnica, antes de encaminhar o produto com defeito, recomendamos que faça contato com o nosso Suporte Técnico através do telefone 11 3634-3072, para que seja feito uma avaliação junto ao técnico da empresa para solucionar o problema reclamado.

### Enviando o produto com Defeito

Após testes feitos com o suporte técnico da Bassetti Industrial caso o problema não seja solucionado, o produto deverá ser encaminhado ao setor de RMA, que irá fazer novos testes para avaliar o problema reclamado pelo cliente.

Antes de enviar o produto, será necessário encaminhar o formulário de RMA (download no site [www.ba7pc.com.br/rma.xls](http://www.ba7pc.com.br/rma.xls)) devidamente preenchido via e-mail para [rma@bassettiindustrial.com.br](mailto:rma@bassettiindustrial.com.br) para solicitar autorização para envio. A autorização é feita no prazo de 24hs.

### Remessa em garantia e Devolução de mercadoria

- ▶ **Devolução de Mercadoria:** Será gerado um crédito ao cliente, onde poderá ser utilizado em qualquer outro pedido de compra. As devoluções serão aceitas em um prazo de **SETE DIAS CORRIDOS**, a partir da data de emissão de nota fiscal de compra, com as seguintes condições:
  - ▶ Desacordo com o pedido solicitado ao vendedor;
  - ▶ Envio da mercadoria sem solicitação prévia do cliente;
  - ▶ O produto não é o mesmo adquirido na nota fiscal de compra;
  - ▶ O produto só será aceito com a embalagem original do fabricante e completo com seus devidos acessórios.
- ▶ Documentação exigida: Nota Fiscal de Devolução de Mercadoria com CFOP 5.202 dentro de São Paulo e 6.202 para demais localidades (sem ST) e 5.411 dentro de São Paulo e 6.411 para demais localidade (com ST), cópia da NF de compra e declaração com o motivo da devolução.
- ▶ **Remessa em Garantia:** será trocado qualquer produto adquirido na Bassetti Industrial (de acordo com os procedimentos de cada fabricante) que apresentar defeito de fabricação no decorrer do prazo de garantia de 1 (um) ano.
  - ▶ Documentação exigida: Nota fiscal de Troca em Garantia com CFOP 5.949 dentro de São Paulo e 6.949 para demais localidades, formulário autorizado de RMA, cópia da nota fiscal de compra e laudo técnico discriminando o defeito do produto. O material deverá ser enviado completo com seus devidos acessórios. O produto não será aceito sem os devidos documentos mencionados.
  - ▶ O prazo máximo de retorno em garantia é de 30 dias da data do recebimento do material.

### Transporte e frete

O material deverá ser enviado via transportadora ou por um portador do cliente com FRETE PAGO.

O retorno do produto é de responsabilidade da Bassetti Industrial. Produtos que não apresentarem defeito, ou estiver fora do prazo de garantia, serão devolvidos com frete a pagar.

### Não serão recebidas mercadorias enviadas nas seguintes condições;

Com dano físico, faltando acessórios, fora do prazo de garantia, material não fornecido pela Bassetti, violação do lacre de garantia do fabricante, e documento fiscal irregular a Bassetti Industrial.

**\*\*\*ATENÇÃO: NÃO RECEBEMOS MATERIAL ENVIADO VIA CORREIO.\*\*\***

**DADOS PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL:****Destino**

BASSETTI INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE INFORMÁTICA LTDA.  
Rua Taquaruçu, 151 – Vila Parque Jabaquara – CEP 04346-040  
CNPJ: 09.190.368/0001-34 - INSCRIÇÃO ESTADUAL: 149.891.336.116

**Remessa em Garantia**

Natureza da Operação: Remessa para Troca em Garantia  
Troca Dentro do Estado – Código: 5.949  
Troca Fora do Estado – Código: 6.949  
Obs.: Precisa destacar ICMS

**Devolução (SEM IVA/ST)**

Natureza da Operação: Devolução de Mercadoria  
Devolução Dentro do Estado – Código: 5.202  
Devolução Fora do Estado – Código 6.202  
Obs.: Precisa destacar os impostos conforme NF de venda

**Devolução (COM IVA/ST)**

Natureza da Operação: Devolução de Mercadoria  
Devolução Dentro do Estado – Código: 5.411  
Devolução Fora do Estado – Código 6.411

**MARCAS DE PRODUTOS COM GARANTIA BASSETTI INDUSTRIAL:**

ASUS  
ATI  
ATI RADEON  
BIOSTAR  
COLEÇÃO  
DIGITRON  
ECS  
ENCORE  
ENGETRON  
FOXCONN  
GIGABYTE  
GRAVADORES DE DVD  
HITTO  
M-TEK  
MEMÓRIAS  
MEGA  
MICROBON  
MSI  
MULTILASER  
MYMAX  
NEOX  
PCWARE  
UNICOBA  
IBAYO  
WISE CASE  
BA7PC

**MARCAS DE PRODUTOS COM GARANTIA DIRETO COM O FABRICANTE:**

ACER	<a href="http://www.cpsy.com.br">www.cpsy.com.br</a>
APC	0800-555272 ou (11) 4689-8600
AOC	0800-109-539
D-LINK	2185-9301
EPSON	(11) 3956-6868
FUJITSU	(11) 3265-0721
PROVIEW:	0800-707-8188
LEXMARK:	2142-6265
EPSON:	4196-6350 ou <a href="http://www.epson.com.br">www.epson.com.br</a>
HD WESTERN DIGITAL:	<a href="http://www.wdc.com/pt">www.wdc.com/pt</a>
HP	(11) 4004-7751 p/ SP e 0800-7097751 p/ demais localidades
INTEL	0800-8913201

KINGSTON	<a href="http://www.kingston.com/brasil">www.kingston.com/brasil</a>
LENOVO	(11) 3889-8986 p/ SP e 0800-7014815 e 0800-7014817 p/ demais localidades
LEXMARK	(11) 4004-8001 p/ SP e 0800-7076265 p/ demais localidades.
LG MONITOR E NOTE	4004-5400 p/ SP e 0800-7075454 p/ demais localidades.
LINKSYS	<a href="http://www.linksysbycisco.com/LATAM/pt/warrantyinformation">www.linksysbycisco.com/LATAM/pt/warrantyinformation</a>
LOGITECH	(11) 3444-6760 / (11) 3444-6762 <a href="http://www.logitech.com">www.logitech.com</a>
MAXTOR SEAGATE:	<a href="http://www.seagate.com/www/pt-br/support/warranty_&amp;_returns_assistance/">http://www.seagate.com/www/pt-br/support/warranty_&amp;_returns_assistance/</a>
MONITOR BRAVIEW:	<a href="http://www.braview.com.br">www.braview.com.br</a>
MICROSOFT HARDWARE	0800-7617454
NETGEAR	0800-7610021
NOTEBOOK ASUS:	0800-773-1818
OKIDATA	0800-115577
OPTICOM	(11) 3525-4547 Center TAP
PHILIPS	0800-7010203
PLEOMAX	(11) 4004-1798 e pleomax@pleomax.com.br para problemas de periféricos e mídias
PROJETOR BENQ	<a href="http://www.benqbrasil.com.br">www.benqbrasil.com.br</a>
SAMSUNG HD	RMA para HDD via web site: <a href="http://www.samsung.com/br/support/repairhdd/selfTracking.do">http://www.samsung.com/br/support/repairhdd/selfTracking.do</a>
SAMSUNG MONITORES	4004-0000 p/ SP e 0800-124421 p/ demais localidades
TP-LINK	(11) 4003-4337 <a href="http://www.unicoba.com.br/?p=20982">http://www.unicoba.com.br/?p=20982</a>
TS-SHARA	2018-6000
TOSHIBA	0800-7013285 / 0800-7013288 / (11) 3871-5807 e (11) 3879-5000.
TOMSON	(11) 5509-3454
TRELLIS	(11) 5505-8008 / (11) 5505-0050 <a href="mailto:suporte@trellis.com.br">suporte@trellis.com.br</a>
XEROX	(11) 4004- 4050 p/ SP e 0800-993769 p/ demais localidades
WAYTECH	<a href="http://www.waytec.com.br">www.waytec.com.br</a>

A Bassetti Industrial efetuará trocas desses produtos somente no prazo de 7 (sete) dias A PARTIR DA DATA DE EMISSÃO DA NOTA após esse prazo o RMA será direto com a assistência do próprio fabricante, a Bassetti Industrial não aceitará esses produtos fora do prazo de 7 dias corridos.