

Política de Assistência Técnica

Visando garantir qualidade e agilidade no atendimento aos seus clientes, a Maxtrack apresenta os procedimentos de assistência técnica dos produtos que entrarão em vigor a partir de 01/08/2017.

1. Termos Gerais

- A Maxtrack poderá realizar o conserto e/ou substituição do(s) produto(s) em garantia, sem garantia e de locação enviados para a Assistência Técnica podendo, caso necessário, alterar o(s) ID(s). O cliente será informado da alteração no ato da devolução dos equipamentos.
- Equipamentos fora da garantia de 01 (um) ano, reparados pela Assistência Técnica, possuem garantia de 03 (três) meses após execução do serviço prestado.
- O frete de envio do(s) equipamento(s) para a Maxtrack é de responsabilidade do cliente.
- Caso haja alguma pendência nas etapas descritas neste documento o cliente será informado via e-mail e/ou telefone.

2. Envio da Mercadoria

- Equipamentos deverão ser enviados para o endereço abaixo junto com a nota fiscal de remessa para conserto, a ser fixada na parte externa da embalagem com o objetivo de facilitar a identificação do remetente (clique aqui e veja as [instruções de preenchimento e modelo de nota fiscal](#)). Mais informações no Anexo V. Para clientes que não possuem inscrição estadual, favor seguir instruções do Anexo VI.

Maxtrack Industrial LTDA (A/C: Laboratório de Assistência Técnica) CNPJ: 04.188.944/0001-95 Rod. Fernão Dias, BR 381, s/nº - Km 490, Jardim das Alterosas - 1ª seção, Betim - MG CEP: 32.670-790 CFOP: 5915 para clientes do estado de MG e 6915 para clientes de outros estados.

- Desvios em relação às instruções acima ou preenchimento incorreto dos dados da nota fiscal impossibilitam a entrada do(s) equipamento(s) na Assistência Técnica. Se isso ocorrer, o cliente será imediatamente comunicado, a fim de regularizar a pendência fiscal. Caso não haja regularização, o(s) equipamento(s) serão devolvidos sem reparo, com frete pago pelo cliente.

3. Equipamentos em Garantia

- A Maxtrack garante os serviços de assistência técnica gratuita para equipamentos que apresentarem defeito de fabricação pelo período de 01 (um) ano, incluindo o período de garantia legal de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra pelo primeiro proprietário. Para maiores informações, consulte o Termo de Garantia.

- Caso não haja pendência fiscal, o reparo ou troca do(s) equipamento(s) em Garantia será priorizado e o prazo de devolução será informado ao cliente via e-mail e/ou telefone.
- O frete de retorno de equipamentos em garantia ficará por conta da Maxtrack.

4. Equipamentos de Locação

- Equipamentos em Locação seguem as regras definidas nos contratos específicos.
- Caso seja constatado mau uso do equipamento, o reparo do mesmo será cobrado do cliente e seguirá a mesma política de equipamentos fora da garantia.

5. Equipamentos Fora de Garantia

- Caso não haja pendência fiscal, o reparo ou troca do(s) equipamento(s) fora de Garantia seguirá a agenda do laboratório de Assistência Técnica e as datas para envio de orçamento e reparo serão informadas ao cliente.
- Os procedimentos de triagem, teste funcional, atualização de firmware e limpeza ocorrem na etapa de análise do(s) equipamentos(s), cuja taxa de diagnóstico e atualização, referenciada na Tabela 1 do Anexo I, representa os valores mínimos de orçamento por equipamento já autorizados pelo cliente no ato de envio dos equipamentos para Maxtrack.
- O reparo, quando aplicável, se iniciará após a confirmação do pagamento, cujos valores por equipamento estão apresentados na Tabela 2 do Anexo I. Para este(s) caso(s) não haverá(ão) cobrança da taxa de diagnóstico e atualização.
- Equipamento(s) cujo reparo não for(em) autorizado(s) será(ão) devolvido(s) ao cliente, neste(s) caso(s) haverá a cobrança da taxa de diagnóstico e atualização referente ao processo de triagem e testes funcionais.
- Se na etapa de análise for detectado que o(s) equipamento(s) não é(fo)re(m) passível(is) de reparo, o cliente será comunicado. Caso se enquadre(m) na política de crédito, o cliente poderá optar em obter um voucher de desconto para compra de novos equipamentos, autorizar a Maxtrack a realizar o correto descarte de acordo com a política vigente ou ainda recolher o(s) equipamento(s), arcando com os custos deste frete.

6. Formas de Pagamento

- Para realizar o pagamento, o cliente poderá optar por uma das opções abaixo:

Depósito em conta	Banco Itaú MAXTRACK INDUSTRIAL LTDA. CNPJ: 04.188.944/0001-95 Agência: 1403 Conta: 33548-0
-------------------	--

Boleto bancário	Validar condição de pagamento com o gestor comercial
Cartão de Crédito	1x a 3x – Sem juros 4x a 6x – Com juros de 2,29a.m.

7. Equipamentos em fim de vida (EOL)

- A manutenção de alguns equipamentos será descontinuada em razão da falta de componentes no mercado conforme comunicado no Anexo II.

8. Política de Crédito

- Política de crédito é a possibilidade de trocar equipamentos sem reparo ou em fim de vida por desconto na compra de novos equipamentos conforme Anexo III.
- Equipamento(s) em fim de vida não será(ão) triado(s). O cliente poderá optar pela adesão à política de crédito, devolução do(s) equipamento(s) sem reparo ou solicitar à Maxtrack o correto descarte, através da Carta de Autorização para Descarte conforme modelo Anexo IV.

9. Atendimento

Em caso de dúvidas entre em contato por telefone (31) 3311-2983, e-mail assistencia@maxtrack.com.br ou diretamente com o gestor de contas.

Anexo I

Tabela de preços da Assistência Técnica Maxtrack para o período de 01/08/2017 à 01/12/2017.

Produto	Diagnóstico e Atualização (R\$)
MXT 14X	R\$ 19,90
MXT 100N	R\$ 19,90
MX 100	R\$ 19,90
TD 50	R\$ 19,90
MTC 700	R\$ 19,90

Tabela 1 – Taxa de diagnóstico e atualização por equipamento

Produto	Reparo Nível I (R\$)	Reparo Nível II (R\$)
MXT 14X	R\$ 49,90 (+33,00 bateria, +17,00 cabo)	R\$ 69,90 (+33,00 bateria, +17,00 cabo)
TD 50	R\$ 149,90 (+R\$ 200,00 display)	R\$ 199,90 (+ R\$ 200,00 display)
MTC 700	R\$ 139,90	R\$ 189,90
Equipamentos em fim de vida: MXT100N / MX100 / MXT120 / MXT15X / TD40 / TD60 / MTC5XX / MTC400 / IMXT / G100 / IDP780 / MXT100 / MXT100+ / MXT101 / MXT101+ / WT300 / WT200 / PL100	Política de Crédito	

Tabela 2 – Taxa de diagnóstico, atualização e reparo por equipamento

Anexo II

Ref.: Comunicado da Assistência Técnica

Descontinuidade de componentes dos equipamentos Maxtrack

Prezado(a),

Seguindo o compromisso da Maxtrack em sempre atender da melhor forma aos nossos Clientes, informamos que algumas peças e/ou componentes eletrônicos críticos dos equipamentos MXT100N, MX100, MXT120, MXT15X, TD40, TD60, MTC5XX, MTC400, IMXT, G100, IDP780, MXT100, MXT100+, MXT101, MXT101+, WT300, WT200, PL100 tiveram a descontinuidade da fabricação divulgada pelos fabricantes. Ressaltamos ainda que a fabricação pela Maxtrack destes equipamentos foi descontinuada.

Devido a impossibilidade de novas compras para reposição do estoque, os produtos mencionados acima enviados para manutenção na nossa Assistência Técnica não serão passíveis de reparo a partir de 01/09/2016.

Aos clientes que tenham interesse de fazer uma renovação do seu parque tecnológico atual, a Maxtrack possui uma política de troca pelos modelos MTC-700, MXT-140, MXT-160 e TD-50. Consulte nosso Departamento Comercial para saber mais sobre essa política.

Reafirmamos ainda nosso compromisso de bem atendê-lo. Agradecemos a compreensão e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

Maxtrack Industrial Ltda.

Anexo III

Política de crédito referente ao período de 01/08/2017 à 01/12/2017.

- A política de crédito é a possibilidade de trocar equipamentos sem reparo ou em fim de vida por desconto de 10% na compra de novos equipamentos. Ou conforme política de crédito vigente na época.
- O desconto é válido na compra de equipamentos da mesma família, sempre na proporção de 1 para 1.
- Não será possível converter o crédito nos serviços da Assistência Técnica.
- Após a etapa de análise e triagem do(s) equipamento(s), o gestor de contas informa ao cliente aquele(s) produto(s) passíveis de entrar(em) na política. O cliente avalia a lista de equipamentos e declara ou não o interesse pelo desconto.
- Caso o cliente opte pela troca, o(s) equipamentos(s) na Assistência Técnica passa(m) a ser de propriedade da Maxtrack. Para isso, o setor fiscal Maxtrack emite a nota de devolução da remessa (sem o retorno físico dos equipamentos) e a encaminha ao o cliente. Na sequência, o cliente envia a NF de Venda de Ativo para Maxtrack, no valor simbólico de R\$1,00 (Hum Real) por equipamento. Ao final do processo de transferência dos equipamentos para a Maxtrack, o cliente obterá um voucher para compra de equipamentos novos.
- Todo o processo de revenda dos equipamentos para a Maxtrack deve ser acompanhado pelo gestor de contas do cliente, que fará a intermediação entre os setores envolvidos.

Anexo IV

AUTORIZAÇÃO PARA DESCARTE DE EQUIPAMENTOS

(Documento editável se encontra no site da Maxtrack no endereço: <https://maxtrack.com.br/area-do-cliente/assistencia-tecnica/>)

A Maxtrack procura ampliar seu comprometimento com a manutenção do meio ambiente se envolvendo em uma parceria com clientes e fornecedores, a fim de encontrar soluções por impactos ambientais cada vez menores. O sucesso da nossa parceria com a Gersol, empresa responsável pela reciclagem dos nossos resíduos pós-consumo, é fruto da excelência na prestação de serviços pós-venda, voltada para a máxima satisfação dos clientes e conscientização da necessidade de participação de todos para garantir um futuro cada vez melhor.

DECLARAÇÃO

Cidade e data

À

Maxtrack Industrial Ltda
Rod. BR - 381, S/N Km 433 - Jardim Alterosa
Betim - MG - CEP: 32530 - 000
CNPJ: 04.188.944/0001-95

Ref.: Autorização de descarte

Nome Empresa, estabelecida no município de Cidade/Estado, CNPJ xxxxxx, autoriza através deste, a Maxtrack Industrial Ltda. a descartar o material abaixo discriminado devido ao(s) mesmo(s) não apresentar(em) funcionamento adequado, o(s) qual(ais) receberam atendimento na O.S. xxxxxx.

Descrição dos produtos	Qtde.	ID
MODELO	00	000000

Estou ciente que após autorização de descarte, o material acima determinado fica disponível para que a Maxtrack Industrial Ltda. dê continuidade ao processo de descarte por inteiro, de suas partes, ou até mesmo doação do(s) produto(s).

(Assinatura e Carimbo)

Anexo V

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DE NOTA FISCAL DE REMESSA PARA CONSERTO



1. A Nota Fiscal deverá ser emitida nos seguintes CFOPs:
 - Para clientes do Estado de Minas Gerais: **5915**
 - Para clientes de outros Estados: **6915**
 - Descrever somente o valor unitário de cada equipamento e, no valor total, a soma do mesmo. **Não destacar os impostos na nota de remessa para conserto.**
2. Deverão ser preenchidos todos os dados do destinatário, data de emissão, dados, quantidade e valor do produto a ser remetido (vide modelo);
3. O ICMS, de acordo com a legislação mineira, estará suspenso para as operações internas em conformidade com o item 1 do anexo III do RICMS/MG. A suspensão para remessas para fora do Estado de origem fica condicionada à existência de protocolo celebrado entre os Estados de origem e destino, caso contrário deverá ser destacado o ICMS na remessa e depois no retorno;

ATENÇÃO: Esta é a legislação de Minas Gerais. É importante que o emitente observe a legislação de seu Estado. A justificativa deverá constar no campo de informações complementares.

4. Para que a suspensão do ICMS seja aplicada, o produto remetido deverá retornar à origem no prazo máximo de 180 dias, contados da data da remessa para o conserto, conforme item 1.1 do anexo III do RICMS/MG. Este prazo poderá ser prorrogado mediante requerimento e autorização da repartição fazendária de circunscrição do remetente, por igual período. Caso não ocorra o retorno no prazo estipulado, estará descaracterizada a suspensão, ficando o remetente obrigado a emitir NF com o destaque do imposto, indicando como destinatário o detentor da mercadoria e o número, série, data e valor da nota fiscal que acobertou a saída efetiva da mercadoria. O recolhimento do ICMS da operação será recolhido em documento de arrecadação distinto, com os acréscimos legais.

SEGUE MODELO DE NOTA FISCAL PARA ENVIO DE EQUIPAMENTOS PARA REPARO:

Anexo VI

DECLARAÇÃO PARA ENVIO DE EQUIPAMENTOS

(permitido apenas para empresa sem inscrição estadual)

(Documento editável se encontra no site da Maxtrack no endereço: <https://maxtrack.com.br/area-do-cliente/assistencia-tecnica/>)

Cidade, xx de xx de 20xx

DECLARAÇÃO PARA ENVIO DE EQUIPAMENTOS PARA REPARO

À
MAXTRACK INDUSTRIAL LTDA
ROD. BR - 381 S/N - KM 490
BETIM - MG - CEP: 32670-790
CNPJ: 04.188.944/0001-95
IE: 062192460.00-98

Ref.: Envio de Equipamentos p/ Conserto

RAZÃO SOCIAL, Estabelecida na XXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ XXXXXXXX por não ser contribuinte de ICMS, está **desobrigada** da emissão de Nota Fiscal e declara que está enviando os equipamentos abaixo para conserto, referente à NF (número da NF de compra dos equipamentos).

Quantidade	Descrição do Produto	Preço Unitário (R\$) da NF de compra	Preço Total (R\$)

Assinatura do cliente

