REVENDAS

POLÍTICA GERAL DE GARANTIA

Procedimentos para RMA (Returned Material Authorization)

D-Link®
Building Networks for People

Versão 8 - 2024

Usuário final

Instruções para equipamentos com defeito - CLIENTE (Usuário Final)

A garantia será válida para: produtos comercializados pela D-Link Brasil ou importados legalmente através de seu distribuidor autorizado, adquiridos através de revendedores oficiais, mediante a apresentação da Nota Fiscal ou Cupom Fiscal.

ATÉ 07 DIAS DA DATA DA COMPRA

Se o equipamento apresentar defeito de fabricação em até 07 dias da data da compra, o cliente poderá solicitar a substituição imediata por um novo equipamento (mesmo modelo) diretamente na revenda/ loja onde realizou a compra. Caso o revendedor ou varejista possua uma política diferente desta, poderá seguir sua própria política, desde que não exceda os 07 dias.

APÓS 07 DIAS DA DATA DE COMPRA

Se o equipamento apresentar defeito de fabricação após 07 dias da data de compra, a revenda/ loja deverá solicitar que o cliente entre em contato diretamente com o Suporte Técnico D-Link Brasil, através dos meios abaixo:

3003-1440 – Capitais e Regiões metropolitanas
0800-046-8000 - Demais cidades

E-mail - suporte@dlink.com.br
Chat online - www.dlink.com.br/suporte

IMPORTANTE - Após 07 dias da data de compra, as revendas/lojas não estão autorizadas ou mesmo obrigadas a efetuar a troca de produto para o cliente/usuário final.

Revendas/Lojas

Instruções para equipamentos com defeito - REPOSIÇÃO DE ESTOQUE REVENDA/LOJA

A Revenda/Loja deverá fazer a troca com o mesmo Distribuidor onde foi efetuada a compra dos equipamentos, de acordo com a política do distribuidor, juntamente com a cópia da nota/cupom fiscal de venda do produto (nota/cupom fiscal que foi fornecida ao cliente).

*__Restrições__:

A garantia da D-Link limita-se aos defeitos de fabricação.

Também não estão cobertos pela garantia, defeitos ou danos causados por uso fora das especificações, condições físicas, de infraestrutura e ambientais, de instalação em desacordo com as especificações do manual ou catálogo do produto, qualquer sobrecarga elétrica que cause a queima de componentes, desastres ou ocorrências naturais (raios, enchentes, incêndio, etc..); negligência, mau uso ou imperícia; danos causados por quedas ou transporte inapropriado; tentativa de reparo realizado por pessoal não pertencente ao quadro de colaboradores da D-Link ou de suas credenciadas ou a existência de dispositivos não qualificados conectados aos equipamentos e produtos comprovadamente originados de desvios, roubos ou contrabando.

DISTRIBUIDORES

Instruções para equipamentos com defeito - REPOSIÇÃO DE ESTOQUE DISTRIBUIDOR

A cada 15 ou 30 dias (conforme necessidade) o Distribuidor deverá contatar a autorizada D-Link para realizar o processo de troca; o contato será feito através do e-mail: suporte@dlink.com.br

Veja o que é necessário para este envio:

-Equipamento completo com todos os acessórios;
-Formulários devidamente preenchidos;
-Cópia da nota/cupom fiscal de venda do produto ao cliente;
-Nota fiscal de remessa de produto em garantia*.

*** Segue os dados para emissão da nota fiscal de simples remessa:**

RAZÃO SOCIAL	D-LINK BRASIL LTDA
ENDEREÇO:	Avenida Das Nações Unidas, 18801 Complemento: SALA 513 | CEP: 04757-020
BAIRRO – Santo Amaro	| CIDADE – São Paulo | ESTADO:SP
CNPJ: 04.677.565/0001-69	I. E.: 118.675.951.110

CFOP	NATUREZA DE OPERAÇÃO	DESTAQUE DE ICMS
5949/6949	Remessa de Produto em Garantia	Sim

Modo de envio / frete:

- Via Correios (custo pago pelo distribuidor) *;
- Transportadora (custo pago pelo distribuidor) **.

*Equipamento enviado via Correios, caso esteja faltando algum item descrito acima, a D-Link informará o ocorrido para a distribuidora, que terá um prazo de 10 dias para regularizar este pedido de RMA. Caso o prazo seja expirado, a D-Link devolverá o equipamento com defeito e não fará a substituição.
**A transportadora deverá aguardar a conferência da nota fiscal e física dos equipamentos recebidos.

Conferência e aceite de produtos:
A D-Link não se responsabiliza por danos causados durante o transporte.
A quantidade, modelo, condições físicas e, acessórios obrigatórios, que devem acompanhar o produto serão conferidos no ato do recebimento.

Prazo para envio troca de produtos:
Até 30 dias para o envio após recebimento dos equipamentos e conferência.

Devolução Comercial
Caso seja do interesse do distribuidor/revendas/lojista e, previamente acordado com a área comercial, será aceita a devolução comercial dos produtos – desde que documentado o acordo contratualmente – e gerado crédito para compras futuras.

IMPORTANTE: A D-Link enviará os produtos substitutos sem cobrança de frete. Todos os produtos serão trocados por novos.

Só serão aceitos produtos que apresentarem problema de fabricação.