

Manual de RMA – Procedimentos para Discos Rígidos Toshiba

RMA – Abreviação de “Return Merchandise Authorization” – Autorização de Retorno de Mercadoria.

A garantia de discos da Toshiba depende do modelo, que varia de um a três anos dependendo do modelo (P/N – Part Number).

Nos Discos Rígidos, existem duas listas de modelos de discos internos – o de canal de distribuição e os específicos de OEMs (clientes de fabricação) que deverão usar o sistema de Pré-RMA. Os discos externos tem garantia coberta nos dois casos.

Garantia para Usuário Final e Revenda (HDDs Distribuição)

O usuário final deverá entrar com o seu CPF e a Revenda com o seu CNPJ para verificar qual o tipo de RMA a ser gerado. Para HDDs OEM somente os clientes previamente cadastrados pela Toshiba.

Preencher o P/N (modelo) e S/N (número serial) na etiqueta do seu disco rígido e faça a verificação. Se o seu produto estiver em garantia, você deverá preencher o formulário de RMA e também os seus dados pessoais.

Imprima o RMA que deverá ser enviado junto com o produto e a etiqueta de envio que deve ser colado na embalagem do produto a ser enviado.

Usuário final é considerado não-contribuinte pelo SEFAZ, portanto a assistência técnica deverá gerar uma Nota Fiscal de entrada em nome do cliente. Nesse caso, você deverá anexar uma cópia da Carteira de Identidade ou Carteira de Motorista que contenha o seu CPF.

Revenda é um contribuinte do Sefaz e portanto deverá enviar uma Nota Fiscal junto com o produto enviado. Pelas regras do fisco, favor enviar o Danfe para o e-mail toshiba@storageservices.com ou anexar o documentos no ícone de anexar do nosso site.

A não observância dos procedimentos podem causar demora no processo de garantia.

Todos os produtos recebidos passarão pelo VMI (Inspeção Visual Mecânica). Favor ler na seção Guias Orientativas: DIC (Defeito Induzido pelo Cliente) e Instruções de Embalagem. Os produtos que não estiverem em conformidade serão devolvidos como “Fora de Garantia”.

Todos os produtos serão testados com os testes da Toshiba. Os produtos que não apresentarem defeito (NTF – nenhum problema encontrado) serão devolvidos para o cliente.

Os produtos defeituosos serão trocados por outro igual, equivalente ou superior.

PESSOA FISICA

Após gerar seu RMA Toshiba, favor enviar juntamente com seu produto, o RMA assinado e cópia do CPF para o endereço abaixo:

Dados do Destinatário:

STORAGE SERVICES INFORMATICA E SERVICOS – EIRELI
RUA CAPOTE VALENTE, 1451 – PINHEIROS - SÃO PAULO – SP
CEP: 05409-003

PESSOA JURIDICA

Após gerar seu RMA Toshiba, favor enviar juntamente com seu produto, o RMA assinado e Nota Fiscal, conforme dados abaixo:

Dados do Destinatário:

STORAGE SERVICES INFORMATICA E SERVICOS – EIRELI
RUA CAPOTE VALENTE, 1451 – PINHEIROS
SÃO PAULO – SP
CEP: 05409-003

CNPJ = 15.511.089/0001-28

I.E. = 145.257.057.116

Natureza da Operação = REMESSA PARA TROCA EM GARANTIA

CFOP = 6949 (cliente fora de São Paulo) ou CFOP = 5949 (cliente de São Paulo)

Envio de arquivo XML para email = simone@storageservices.com.br

Garantia para Clientes Diretos e Indiretos (HDDs OEM)

O processo de garantia dos discos internos da Toshiba de P/N OEMs é dado somente para os parceiros diretos da Toshiba (OEMs, distribuidores e subdistribuidores) - Cliente Direto e Cliente Indireto cadastrados. Esses clientes também podem incluir os discos externos e internos de distribuição. Esse processo de Pré-RMA é através de crédito e não envolve troca de produto.

Cliente Direto é o cliente que compra diretamente da Toshiba e que receberá o valor do crédito em sua conta corrente bancária. Cliente Indireto é o cliente que compra de um Cliente Direto e que deverá negociar diretamente com ele após o mesmo receber o valor do crédito.

Quando clicar no ícone de HDD (Disco Rígido), o cliente deve preencher o CNPJ e será direcionado ao processo de Pré-RMA (clientes cadastrados para crédito).

Os Clientes Diretos e os Clientes Indiretos deverão preencher a lista de números seriais (S/N) e submeter à aprovação dos discos defeituosos. A Toshiba vai identificar para cada unidade listada, o respectivo Cliente Direto (se for o caso) e verificar a garantia. O sistema iRMA vai gerar um RMA para cada Cliente Direto na qual foi adquiridos os discos originalmente.

1 – Enviar a planilha Pré-RMA no iRMA com todos os números seriais a submeter à aprovação da Toshiba.

2 – Após a autorização da Toshiba e de cada um dos Clientes Diretos envolvidos, o Cliente Indireto receberá os RMAs aprovados e também a lista das unidades rejeitadas fora de garantia.

3 – O cliente envia as unidades aprovadas no RMA(s) com uma NFe para a Storage Services com o CFOP para “Remessa para Conserto”.

3 – A Storage Services fará a inspeção VMI (Inspeção Visual Mecânica) e fará o teste dos discos. Discos NDF (sem defeito) e OOW (fora de garantia) serão devolvidos para o cliente com uma NFe de “Devolução de Remessa para Conserto”.

4 – A Storage Services reterá os discos defeituosos para evitar os custos de frete e emitirá uma NFe simbólica de “Devolução de Conserto” e será enviado por e-mail para o cliente.

5 – Para autorizar a Toshiba a creditar o parceiro, a Storage Services deverá receber do cliente um “Documento Fiscal Equivalente, para poder prosseguir com o processo de reciclagem dos produtos defeituosos.

A fim de equalizar as operações fiscais, no que tange os produtos que serão enviados para o sucateamento, solicitamos a emissão de um “Documento Fiscal Equivalente”, uma vez que é vedada a emissão Nota Fiscal, pois a sucata eletrônica não é considerada mercadoria segundo a SEFAZ

Dados Adicionais: produtos sem valor comercial/lixo eletrônico destinado ao sucateamento.

Baseado nos termos da resposta a consulta nº 549/1999 – os clientes deverão estornar os créditos de IPI/ICMS que tiverem em sua escrita fiscal referente a esses produtos.

Para distribuidores que não possuem entidade física constituída no território brasileiro, recomenda que seja emitido um documento semelhante a uma Nota Fiscal “Documento Equivalente Fiscal” na qual fica configurada a saída dos produtos defeituosos sem conserto do estabelecimento detentor. A Storage Services figurará como um intermediário nessa situação já que a sua finalidade é levar os tais produtos para a reciclagem conforme a Lei dos Resíduos Sólidos, na qual o fabricante ou o seu representante é o responsável pela sua destinação sem quaisquer ônus para o cliente. O que vai determinar se os produtos serão acompanhados de Nota Fiscal ou documento equivalente é o valor dado aos produtos, produtos sem valor comercial não podem ser acompanhados de Nota Fiscal. Esse documento equivalente não será utilizado na escrita fiscal da Storage Service, servirá somente para registrar a transferência de propriedade dos produtos como também da responsabilidade pela destinação do material. Em

anexo o modelo do documento que deverá estar no papel timbrado da empresa e deverá ter o carimbo e a assinatura do responsável.

6 – Assim que a Storage Services receber esse documento equivalente de transferência de propriedade, estará emitindo uma confirmação dos discos elegíveis para o crédito para a Toshiba. A Toshiba dará o crédito correspondente através de “Credito Memo” diretamente para o Cliente Direto.

7 – Para os Clientes Indiretos, mas que não compram direto da Toshiba, vão receber apenas o número do “Credito Memo” do Cliente Direto. O acerto final é feito diretamente entre o Cliente Direto e o Cliente Indireto.

Dados para emissão da Nota Fiscal:

Após receber o RMA Toshiba assinado que deverá ser enviado junto com a Nota Fiscal, conforme dados abaixo:

Dados do Destinatário:

STORAGE SERVICES INFORMATICA E SERVICOS – EIRELI

RUA CAPOTE VALENTE, 1451 – PINHEIROS

SÃO PAULO – SP

CEP: 05409-003

CNPJ = 15.511.089/0001-28

I.E. = 145.257.057.116

Natureza da Operação = REMESSA PARA CONSERTO

CFOP = 6915 (cliente fora de São Paulo) ou CFOP = 5195 (cliente de São Paulo)

Envio de arquivo XML para email = simone@storageservices.com.br

Em anexo o modelo do Documento Equivalente Fiscal de Transferência.