Procedimento de Assistência Técnica ClickID: Guia Rápido para Manutenção da Sua Impressora

Na **ClickID**, nosso compromisso vai além da venda. Queremos garantir que sua operação de identificação funcione perfeitamente. Se sua impressora precisar de manutenção, criamos este guia para tornar o processo simples e transparente.

Nosso Processo em 4 Etapas:

1. **Solicitação e Preparo:** Você entra em contato conosco e prepara o equipamento para o envio.
2. **Recebimento e Análise:** Recebemos a impressora em nosso laboratório e nossa equipe técnica realiza uma análise completa para diagnosticar o problema.
3. **Laudo e Reparo:** Apresentamos o resultado da análise. Se estiver dentro das condições de garantia e fidelidade, iniciamos o reparo.
4. **Devolução:** Após os testes finais, a impressora é enviada de volta para sua empresa, pronta para operar.

Nossa Parceria: O Pacote de Benefícios ClickID

Valorizamos sua parceria. Por isso, para clientes que mantêm a fidelidade na compra de suprimentos (cartões, ribbons e kits de limpeza) conosco, oferecemos um pacote completo de suporte, que inclui:

- **Serviços de Atendimento e Suporte Técnico Remoto.**
- **Mão de obra para Assistência Técnica e Manutenção.**
- **Cobertura para desgastes naturais de peças e funcionamento.**

Essa é a nossa forma de garantir que seu investimento tenha o máximo de performance e durabilidade.

Checklist: Como Enviar Sua Impressora para Manutenção

Siga estes passos para garantir que o processo seja rápido e seguro.

1. Embalagem Segura (Item Crítico)

Sua impressora é um equipamento de precisão. A segurança durante o transporte é fundamental.

- **Transporte:** Dê preferência a transportadoras ou entrega própria. **Não recomendamos o uso dos Correios**, devido à natureza frágil do equipamento.
- **Embalagem:** Utilize a caixa original com todas as proteções internas. Caso não a tenha, embale a impressora em uma caixa resistente com plástico-bolha ou espuma, garantindo que ela não se mova durante o transporte.
- **Responsabilidade:** A **ClickID** não se responsabiliza por danos causados no transporte. Uma embalagem inadequada pode resultar em avarias que não são cobertas pela manutenção. O custo do frete de envio é de responsabilidade do cliente.

2. Itens Essenciais para Envio

Para que possamos realizar todos os testes, envie a impressora com os seguintes itens:

- [ ] Fonte de alimentação e cabo de energia.
- [ ] Cabo de comunicação USB.
- [ ] O ribbon (fita de impressão) que estava em uso.
- [ ] Pelo menos 10 cartões em branco que você utiliza.
- [ ] O formulário de assistência técnica (detalhes abaixo).

3. Documentação Obrigatória

- **Formulário de Assistência Técnica:** O preenchimento deste formulário é **essencial**. Sem ele, não conseguimos identificar seu equipamento e o problema relatado, o que pode causar atrasos. **Descreva com o máximo de detalhes o defeito apresentado.**
- **Nota Fiscal de Compra e Nº de Série:** Tenha em mãos o número da nota fiscal de compra e o número de série do equipamento para preencher o formulário. Se precisar de ajuda, seu representante comercial pode auxiliar.
- **Nota Fiscal de Remessa para Conserto:** Para o transporte legal do equipamento, sua empresa precisa emitir uma Nota Fiscal de Remessa para Conserto. Esta nota não gera impostos.
    - **Natureza da Operação:** Remessa para Conserto
    - **CFOP:** `5.915` (operações dentro do estado de SP) ou `6.915` (operações de outros estados).
    - **Informações Adicionais:** "Equipamento para reparo - Ajuste Sinief 15/2020. Não incidência de ICMS."

Após o reparo, a **ClickID** emitirá a nota fiscal de retorno de conserto.

Informações Importantes

- **Situações não cobertas pela gratuidade:** A gratuidade do serviço técnico não se aplicará, e um orçamento para reparo será gerado, nas seguintes situações:
    - Constatação de uso inadequado, quedas ou danos elétricos.
    - Compra de suprimentos não homologados ou de outros fornecedores, que possam ter causado o defeito.

    - Inadimplência financeira.
- **Prazo de Análise:** Nossa equipe técnica fornecerá um laudo em até **7 dias úteis** após o recebimento do equipamento.
- **Como Solicitar e Acompanhar:** Toda a solicitação de manutenção e o acompanhamento do status do reparo devem ser feitos através do seu **Representante Comercial ClickID**. Ele será seu ponto de contato e o manterá informado sobre todo o processo.

Endereço para Envio:

Utilize o endereço e as informações abaixo para envio e emissão da nota fiscal.

Destinatário: ClickID - A/C Setor de Suporte e Assistência Técnica Rua Frei Manoel da Ressurreição, 1777 Jd. Brasil, Campinas / SP CEP: 13073-027