

A DYNAMOX S.A., criadora e fabricante da Solução DynaPredict e fabricante exclusiva no Brasil da Solução Enging, firmando o compromisso com a qualidade de seus produtos e satisfação de seus clientes, assegura a garantia sobre os produtos comercializados com as Soluções DynaPredict e Enging.

A garantia contempla a proteção contra defeitos de fabricação, quando utilizados sob condições normais, conforme suas especificações, pelo prazo de 1 (um) ano a partir da data de emissão da Nota Fiscal de Venda, para os produtos em questão. Os produtos substituídos terão prazo de garantia mínimo de 6 meses e máximo de 12 meses (prazo de garantia original), prevalecendo o período maior em cada situação.

Os produtos poderão ser substituídos por novas versões, sejam equivalentes ou superiores, caso o modelo em questão não esteja mais em produção.

Para abertura de chamado relacionado a garantia de produtos o cliente deverá:

- 1)** Entrar em contato com a Dynamox através do email **suporte@dynamox.net** e comunicar o ocorrido;
- 2)** Após avaliação prévia do técnico da Dynamox, emitir a nota fiscal de acordo com as orientações da seção **“INSTRUÇÕES PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL”**;
- 3)** Enviar os produtos de acordo com as instruções da seção **“INSTRUÇÕES DE ENVIO”**.

NFs emitidas e materiais enviados sem autorização prévia por parte da Dynamox não serão recebidos.

Em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor a empresa possui até 30 (trinta) dias para reparo do defeito apresentado ou substituição dos produtos.

## CONDIÇÕES GERAIS DE EXCLUSÃO DE GARANTIA

Excetuam-se desta garantia:

- Defeitos e/ou danos resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies trincadas, quebradas, amassadas, corroídas ou oxidadas;
- Defeitos e/ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, realizados por equipes não autorizadas pela Dynamox;
- Dispositivos com estrutura externa violada e/ou partes faltantes;
- Desgaste total e prematuro da bateria, comprovado por utilização além dos limites técnicos e físicos definidos para o produto;
- Defeitos e/ou danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição ao calor, vapor ou à umidade além dos limites definidos no datasheet do produto;
- Falhas no funcionamento do produto ou danos decorrentes da falta de fornecimento, problemas e/ou insuficiência no fornecimento de energia elétrica, tais como oscilações de energia elétrica que não são adequadas e/ou ultrapassem os limites de operação estabelecidos no datasheet do produto;
- Outros eventos adversos não rotineiros e não classificados aqui.

Deverá ser emitida uma nota fiscal descrevendo todos os itens enviados. A natureza de operação (CFOP) da nota fiscal deverá ser “Remessa de mercadoria ou bem para conserto ou reparo” ou “Remessa para troca em garantia/outras saídas não especificadas”. Abaixo estão descritas as instruções de acordo com a natureza selecionada:

## A) Remessa de mercadoria ou bem para conserto ou reparo

**A.1.** O número do CFOP se dará da seguinte forma, dependendo do local de origem da operação:

Natureza de Operação	Local	CFOP
Remessa de mercadoria ou bem para conserto ou reparo	SC	5.915
Remessa de mercadoria ou bem para conserto ou reparo	Outros Estados	6.915

**A.2.** CST do ICMS obrigatoriamente iniciará com o número 4, pois trata-se de produto enquadrado na Lei da informática;

**A.3.** A nota de remessa para conserto é isenta de impostos (ICMS e IPI);

**A.4.** No campo “Informações Complementares”, descrever:

- “Material que ora enviamos para conserto, conforme NF de venda N° \*\*\*”
- “NÃO INCIDÊNCIA DE IPI Conforme Inciso XI do Art.5º do Decreto 7.212/2010.”

**A.5.** Também no campo de “Informações Complementares”, informar o contato (email/telefone) do responsável pela solicitação de troca dos dispositivos;

**A.6.** A Descrição dos Produtos e Classificação Fiscal (NCM), deverá ser conforme a nossa Nota Fiscal de Fornecimento do referido produto;

**A.7.** É obrigatório o envio do arquivo XML e PDF para [fiscal.nf@dynamox.net](mailto:fiscal.nf@dynamox.net).

## B) Remessa para troca em garantia/outras saídas não especificadas

**B.1.** O número do CFOP se dará da seguinte forma, dependendo do local de origem da operação:

Natureza de Operação	Local	CFOP
Remessa para troca em garantias/outras saídas não especificadas	SC	5.948
Remessa para troca em garantias/outras saídas não especificadas	Outros Estados	6.949

**B.2.** CST do ICMS obrigatoriamente iniciará com o número 4, pois trata-se de produto enquadrado na Lei da informática;

**B.3.** Para os itens que possuem IPI o destaque da alíquota deverá ser o que está em vigor. Não se deve basear no que foi destacado na NF de Venda, pois o IPI sofre alterações de alíquotas mediante Decretos do Poder Executivo Federal, podendo ocorrer uma diferença entre um Decreto e outro;

**B.4.** Não serão aceitas notas fiscais onde o valor do IPI esteja destacado no campo “Outras despesas acessórias”, pois não se trata de uma operação de Devolução de Venda;

**B.5.** Utilizar a alíquota do ICMS de 12% em operações interestaduais;

**B.6.** Em operações dentro do Estado de Santa Catarina, destacar a alíquota do ICMS de 12% e inserir a seguinte informação no campo “Dados adicionais”:

- “Produtos da indústria de automação, informática e telecomunicações - RICMS-SC/01-Anexo 2, art. 7º, VII”;

**B.7.** No campo de “Informações Complementares”, informar o contato (email/telefone) do responsável pela solicitação de troca dos dispositivos;

**B.8.** No campo de “Informações Complementares”, informar número da NF de Venda dos dispositivos;

**B.9.** A Descrição dos Produtos e Classificação Fiscal (NCM), deverá ser conforme a nossa Nota Fiscal de Fornecimento do referido produto;

**B.10.** É obrigatório o envio do arquivo XML e PDF para **fiscal.nf@dynamox.net**.

**O não cumprimento dos procedimentos acima descritos poderá acarretar na devolução dos materiais ora enviados para garantia através de recusa na própria DANFE de envio.**

## INSTRUÇÕES DE ENVIO

O custo do envio e coleta dos materiais enviados para a garantia serão de responsabilidade do cliente, conforme definido no Termo de Garantia da Dynamox, disponível em [dynamox.net/responsabilities/](https://dynamox.net/responsabilities/)

Materiais enviados com fretes a cobrar não serão recebidos.

### ENDEREÇO PARA ENVIO:

**Razão Social:** DYNAMOX SA

**Endereço:** Rua Coronel Luiz Caldeiras, 67 Bloco C - Bairro Itacorubi - Florianópolis/SC - CEP 88034-110

**CNPJ:** 09.008.497/0001-69 | **IE:** 25661660

### CANAIS DE ATENDIMENTO

**E-mail:** [suporte@dynamox.net](mailto:suporte@dynamox.net)

**Telefone:** (48) 3024-5858

