



POLÍTICA DE GARANTIA E RMA DOS PRODUTOS DISTRIBUÍDOS NO BRASIL PELA IWill BRASIL IMPORT. E COM. DE ART. DE INF. LTDA.

1. GARANTIA

A iWill Brasil, na melhor forma da Lei que regula as relações de consumo vigente no país, estabelece, através do presente, os termos da garantia oferecida em relação aos produtos por ela comercializada, conforme as seguintes condições:

2. REQUISITOS DO DIREITO À GARANTIA

A concedente confere direito amplo de garantia de seus produtos, desde que estes apresentem, comprovadamente, vícios e/ou defeitos de fabricação.

2.1. A garantia não cobre danos causados pelo mau uso dos produtos, ou uso fora do especificado nos manuais de instrução (caso contenham).

2.2. Não são cobertos pela garantia defeito ou danos oriundos de uso anormal, condições anormais, danos causados por agentes da natureza, uso impróprio, exposição à umidade, modificações não autorizadas, conexões não autorizadas, consertos não autorizados, negligência, abuso, acidente, alterações indevidas ou quaisquer danos causados não correlacionados especificamente a vícios os defeitos de fabricação.

2.3. Igualmente não são cobertos pela garantia, problemas que tenham sido causados por agentes exteriores a seu processo produtivo, a exemplo de serviços de acondicionamento, embalagem e transporte realizados por terceiros ou cuja causa decorra de serviços de instalação por profissionais inabilitados que de forma externa tenham alguma relação com o vício apresentado.

2.4. Do mesmo modo não é considerado produto defeituoso o produto que não atinja a expectativa do consumidor ou pelo fato de outro produto de melhor qualidade tenha sido colocado no mercado

3. PERÍODO DE GARANTIA E TROCA

3.1. O período de garantia dos produtos iWill Brasil é de 90 (noventa) dias de Garantia Legal, a contar da data da emissão do respectivo documento fiscal. Para os produtos com garantia indicada nas embalagens acima desse prazo, a garantia não é adicionada ao período da garantia legal, mas sim engloba o período total da garantia, a exemplo de um produto com 1 (um) ano de garantia, aonde os primeiros 90 (noventa dias) são contados como Garantia Legal e outros 275 (duzentos e setenta e cinco dias) são considerados Garantia Adicional.

3.1.1. Excepcionalmente, mediante autorização expressa da iWill Brasil, as REVENDAS poderão executar a troca IMEDIATA dos produtos ao consumidor final que tenham apresentando defeitos em até 07 (Sete) dias após a compra, seguindo as exigências abaixo apresentadas:

- a) For constatado que o produto realmente possua algum defeito de fábrica, relacionados no Apêndice A deste documento;



- b) Se o consumidor devolver junto com o produto a embalagem original em perfeito estado (exceto para embalagens invioláveis), juntamente com todos os componentes dispostos dentro dela como cabo de carregamento e ou acessórios extras que possam estar inclusos no produto;
- c) Cópia do respectivo documento fiscal de compra (consumidor final) do produto.

3.2. É de responsabilidade da REVENDA a troca de produtos que forem feitas sem que o produto passe por testes. Caso o produto retorne à iWill e seja comprovado que não há defeito de fabricação, o mesmo será devolvido para a revenda, sem qualquer tipo de reembolso, e ainda arcará com os custos dos envios.

3.3. Após o período de 07 (sete) dias da compra pelo consumidor a garantia e troca somente será realizada através da iWill Brasil diretamente com seu setor de RMA.

4. PROCESSO DE RMA “Return Merchandise Authorization” ou Autorização de Devolução de Mercadoria

4.1. O processo de RMA deverá seguir os passos abaixo.

- a) Para **REVENDAS**, o contato deverá ser feito por e-mail através do endereço eletrônico rma@iwill.com.br, onde serão passadas todas as informações obrigatórias, inclusive quanto ao preenchimento da Nota Fiscal e Formulário de RMA relativo à troca do produto.
- b) Para **CONSUMIDOR FINAL**, o contato deverá ser feito pelo site www.iwill.com.br ou por e-mail através do endereço eletrônico rma@iwill.com.br, enviando uma cópia do documento fiscal de compra, juntamente a uma foto do produto. Em resposta, serão passadas todas as informações necessárias para a continuidade do processo de troca e garantia.
- c) Todas as informações sobre a coleta da mercadoria avariada serão passadas através do contato por e-mail pelo setor responsável (Depto de RMA da iWill Brasil).

4.2. Toda e qualquer avaria deverá ser comunicada por escrito à iWill, através do e-mail rma@iwill.com.br. As avarias só serão analisadas caso as mercadorias venham acompanhados dos respectivos acessórios (embalagem original [exceto embalagens invioláveis] e todos os acessórios adjacentes ao produto), descrição do problema, nota fiscal de troca preenchida corretamente (REVENDA) e seja apresentado o documento fiscal de compra do produto (CONSUMIDOR).

4.3. Faculta-se à iWill, ou a qualquer um de seus prepostos, de comum acordo entre as partes, o direito de recusa de mercadoria(s) de RMA que não estejam devidamente acompanhadas da Nota Fiscal de Troca preenchida (REVENDA) ou o respectivo documento fiscal de compra (CONSUMIDOR) de forma correta, ou caso algum dos procedimentos indicados via e-mail não seja completado.

4.4. É de direito da iWill, conforme consta do artigo 18 da Lei 8.78/90 Código de



Defesa do Consumidor que, quando constatado um problema com o produto:

- a) Seja feito o conserto do produto quando possível;
- b) Substitua por outro produto novo caso o conserto do mesmo não seja possível.

4.4.1. Caso o produto não esteja mais em estoque, será fornecido a opção de troca ao Consumidor para um produto semelhante, da mesma espécie ou até modelos diversos, mediante complementação ou restituição de valores em eventual diferença de preço.

4.4.2. Caso nenhuma das alternativas anteriores apresentadas anteriormente estiver disponível, a iWill se responsabiliza à:

- a) No caso de CONSUMIDOR que haja o ressarcimento do valor pago pelo produto;
- b) No caso de REVENDA que seja disponibilizado um crédito ao cliente, no valor pago pela mercadoria.

Parágrafo único: o crédito concedido à REVENDA referente aos produtos de RMA não poderá ser abatido em pagamentos pré-existentes, estando disponível para a compra de novos produtos no futuro.

4.5. Por ocasião do recebimento das mercadorias, estando os mesmos de acordo com o combinado entre as partes através desta Política, será efetuado o teste dos produtos e, caso constatado o defeito, será realizado o conserto ou a troca IMEDIATA do produto.

4.6. Assim de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a iWill dispõe de até 30 (trinta) dias, contando a partir da chegada dos produtos na empresa, para finalizar o processo de RMA, estando incluídos dentro deste prazo: o parecer da iWill acerca do defeito do produto, e a remessa do produto consertado e/ou novo para o CONSUMIDOR ou REVENDA.

5. ENVIO DA MERCADORIA

5.1. A mercadoria deverá deixar o estabelecimento embalado de modo a evitar choques durante o transporte. Aconselha-se a utilização de plástico-bolha ou material similar na prevenção e proteção dos produtos evitando danos no transporte.

5.2. As mercadorias devem, obrigatoriamente, ser colocadas em embalagens de papelão, de preferência papelão-ondulado e conter, externamente, os endereços de origem e de destino de forma clara, completa e legível.

5.3. O lote de RMA passará por uma inspeção visual por ocasião do recebimento.

5.4. É de obrigatoriedade das REVENDAS proverem a nota de remessa para conserto ao enviarem os produtos para a iWill, segundo a legislação RICMS/SC ANEXO 5, Art. 4º e Art. 15º.

5.5. Colocar do lado de fora da embalagem:



A/C: Departamento de RMA iWill Brasil

6. CUSTOS DE REMESSA E RETORNO DE MERCADORIAS DE RMA

6.1. Em caso de REVENDA (Revendedores e Distribuidores), fica estipulado entre as partes e através deste instrumento que o frete de envio é por conta dos mesmos e retorno correrá por conta da iWill se for constatado defeito de fabricação, depois de diagnosticado pelo departamento responsável.

6.1.1. Os custos de frete do envio e retorno, bem como outros custos, serão de responsabilidade exclusiva do cliente (Revendedores e Distribuidores), caso a(s) mercadoria(s) enviada(s) não apresente(m) o(s) vício(s) e ou defeito(s) apontados no Formulário de Solicitação de RMA ou se a(s) mercadoria(s) sofrer(em) quaisquer danos durante o transporte ou forem submetidas a condições inadequadas de transporte e acondicionamento.

6.2. Em caso de CONSUMIDOR, a iWill fornecerá um código de “Logística Reversa” dos Correios ou outro transportador para que seja efetuado o envio do produto, caso a documentação for apresentada por e-mail de forma correta.

6.2.1 Caso a mercadoria enviada não apresente o vício e ou defeito apontado previamente pelo cliente ou se a mercadoria sofrer quaisquer danos durante o transporte ou forem submetidas a condições inadequadas de transporte e acondicionamento, o mesmo será devolvido ao CONSUMIDOR na mesma condição que foi recebido.

7. EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE REMESSA

7.1. Tratando-se de REVENDA (Revendedores e Distribuidores) obrigatoriamente deverá emitir documento fiscal de remessa, contendo corretamente o Código Fiscal de Operações e Prestações correspondente, por exemplo: “REMESSA PARA CONSERTO” C.F.OP 5.915 (para vendas de Santa Catarina), C.F.OP 6.915 (para vendas de outros Estados). Ainda impreterivelmente deverá constar do corpo da Nota Fiscal a descrição exata da(s) mercadoria(s) inclusive o código do produto, de acordo com a respectiva Nota Fiscal de Venda.

7.2. É indispensável que todos os dados estejam de acordo com a Nota Fiscal de venda, inclusive o valor, havendo qualquer divergência poderá acarretar a devolução da mercadoria.

7.3. Serão testados e trocados apenas produtos que constarem na Nota Fiscal de Remessa para Conserto.

Parágrafo único: A emissão de Nota Fiscal de Remessa para Conserto não gera quaisquer custos à REVENDA.

8. DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA IWILL

De segunda a quinta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 18:00h.
Sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h.

9. CONTATOS



Rua Pernambuco 340, Bairro dos Estados
Balneário Camboriú, SC - Brasil
CEP 88339-030
+55 (47) 3368.3237
www.iwill.com.br

Telefone: (47) 3368.3237

e-mail: rma@iwill.com.br

Endereço: Rua Pernambuco, nº 340, Bairro dos Estados, Município de Balneário Camboriú, Estado de Santa Catarina, CEP 88.339-030.

10. QUALIDADE, ATENDIMENTO E SOLUÇÃO

Enviar um e-mail para: rma@iwill.com.br

**IWILL BRASIL IMPORTADORA E COMERCIO DE ARTIGOS DE INFORMATICA
LTDA
CNPJ-14.028.224/0001-16**



APÊNDICE A

1. SOBRE O DEFEITO DE FABRICAÇÃO

1.1. Conta-se como defeito de fabricação qualquer dano ao produto que impeça seu correto funcionamento de acordo com a sua função pretendida ou não atinja o fim a que se destina, que não tenha sido gerado por mau uso do produto ou que ocorra dentro das instruções de uso indicadas no manual do produto.

1.2. Não se aplica a garantia quando:

- a) Houver testes que não indiquem o mau funcionamento do produto;
- b) Quanto a quebra ou os danos não foram constatados no ato da aquisição;
- c) Quantos os defeitos ou os danos são resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies plásticas e outras peças expostas, arranhadas, amassadas, trincadas ou quebradas, limpeza, em desacordo com o Manual do Usuário, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;
- d) Quando o defeito e danos decorram da utilização de produtos e componentes não compatíveis com os produtos iWill Brasil;
- e) Quando o mau funcionamento do produto for relacionado ao acondicionamento irregular do produto, pelas Revendas ou Distribuidoras, pelo transporte irregular realizados por terceiros ou cuja causa decorra de serviços de instalação por profissionais inabilitados que de forma externa tenham alguma relação com o vício apresentado;
- f) Caso o produto retorne à iWill com componentes faltantes (cabos de carregamento e outros acessórios que possam estar inclusos na embalagem);
- g) Caso o CONSUMIDOR não apresente o respectivo documento fiscal da compra do produto;
- h) Caso a REVENDA não emita a Nota Fiscal de Remessa para Conserto ou não preencha corretamente o formulário de troca.