

**QUIMIS[®]****APARELHOS CIENTÍFICOS LTDA.**

Rua Gema, 292 - Jd. São Judas Tadeu
CEP: 09930-290 - Diadema - São Paulo - Brasil
Vendas: [11] 4055-9999 - CNPJ: 48.071.377/0001-68
E-mail: vendas@quimis.com.br - www.quimis.com.br



PROCEDIMENTOS PARA ENVIO DE APARELHOS PARA CONSERTO

ASSISTÊNCIA TÉCNICA QUIMIS





Rua Gema, 292 - Jd. São Judas Tadeu
 CEP: 09930-290 - Diadema - São Paulo - Brasil
 Vendas: (11) 4055-9999 - CNPJ: 48.071.377/0001-68
 E-mail: vendas@quimis.com.br - www.quimis.com.br



Prezado cliente,

Para melhor atendê-lo, informamos os procedimentos necessários para o envio de aparelhos para Assistência Técnica - Quimis Aparelhos Científicos LTDA. Leia atentamente e, em caso de dúvidas, entre em contato conosco através dos contatos [anexados na página 04](#).

1. Envio de aparelhos

Todo aparelho deverá/deve acompanhar sua respectiva **Nota Fiscal de Remessa para Conserto** e, **em caso de clientes que são isentos de Inscrição Estadual**, deve acompanhar uma **CARTA DE ENVIO DE APARELHO** ([anexo página 06](#)).

2. Dados da Quimis para emissão da Nota Fiscal

Razão Social:	Quimis Aparelhos Científicos LTDA
CNPJ:	48.071.377/0001-68
Inscrição Estadual:	286.033.386-115
Endereço:	Rua Gema, 292
Bairro/Cidade:	Campanário - Diadema - SP
CEP:	09930-290
Telefone:	(11) 4055-9998 (11) 4055-9957
E-mail:	tecnica@quimis.com.br

3. Nota Fiscal

Clientes que possuem inscrição ou emitem Nota Fiscal, além dos dados citados acima, devem lembrar-se de **NÃO DESTACAR OS IMPOSTOS** (IPI, ICMS, etc.) e sempre se atentar à natureza fiscal e CFOP, conforme tabela que segue.

Tipo de Operação CFOP	CFOP (em SP)	CFOP (fora de SP)	CST
Remessa p/ Conserto	5915	6915	041 - Não tributada
Retorno de Demonstração	5913	6913	041 - Não tributada



4. Carta de Envio de Aparelho

Todos os aparelhos devem ser enviados com uma carta, desde que seja em papel timbrado e carimbado pela empresa remetente, constando os dados cadastrais da Quimis ([conforme tabela pág 02](#)); dados do cliente; modelo do aparelho; descrição; número de série; valor (que poderá ser consultado na Nota Fiscal de Venda do aparelho em questão) e acessórios (caso haja). Além disso, para uma melhor elaboração do orçamento, é recomendável que juntamente com o aparelho seja enviado um descritivo dos defeitos e/ou dificuldades de operação apresentados ([página 06](#)).

5. Como Emitir Relatório de Defeito

Junto com a Carta/Nota Fiscal, **SEMPRE** nos envie:

1. Breve relatório do defeito apresentado pelo aparelho;
2. Informações de quem responderá pelo conserto do aparelho (nome, telefone, e-mail e cargo);
3. Informar caso esteja enviando para algum tipo de serviço como: calibração, revisão, manutenção corretiva.

6. Transporte e Fretes

Ao enviar um aparelho para nossa Assistência Técnica, sempre utilize uma transportadora de sua confiança!

- **Nós não nos responsabilizamos por aparelhos enviados por transportes inadequados ou avarias causadas por terceiros.**
- Aceitamos aparelhos enviados via SEDEX, desde que o aparelho não possua peças frágeis. Todos os materiais deverão estar sempre bem acondicionados e bem embalados.
- **Pagamento de fretes é de TOTAL responsabilidade do cliente**, seja ele realizado por transportadora, SEDEX, entregas ou retiradas feitas pelo cliente. Sendo assim, tanto o frete de envio como o de retorno será por conta do cliente.
- A forma de coleta deve ser SEMPRE informada o quanto antes pelos e-mails ([página 04](#)), seja feito (transporte próprio, transportadora ou Correios).

7. Recebimento de Aparelhos | Horário de atendimento

- Rua Gema, 292 - Diadema/SP, CEP 09930-290, Bairro Jd São Judas Tadeu;
- Segunda à sexta-feira (exceto feriados);
- 08h às 17h (sem intervalo para almoço).



8. Contato pós envio

Para a emissão do orçamento ou informativo sobre o conserto (caso esteja em garantia) o prazo para retorno é de 05 (cinco) dias úteis via e-mail. Para obter informações sobre seu aparelho, entre em contato através de nosso telefone e/ou e-mails:

Tel.: (11) 4055-9998

E-mail: astecnica@quimis.com.br, tecnica6@quimis.com.br, tecnica4@quimis.com.br

9. Serviço/Retorno

As Notas Fiscais de retorno dos aparelhos a serem emitidas pela Quimis e que devem acompanhar o aparelho após seu reparo serão emitidas conforme descrito a seguir:

Tipo de Operação	CFOP (em S.P)	CFOP (fora de S.P)
Serviço / Retorno	5933 / 5916	6933 / 6916
Vendas	5101	6101

As Notas Fiscais de serviço/retorno são mistas, sendo uma operação para os valores de serviços executados e outra para o valor simbólico do material referente sua Nota Fiscal de Remessa para Conserto.

- Notas Fiscais de Vendas serão emitidas somente quando houver troca de acessórios ou peças, destacando todos os impostos necessários, como IPI, ICMS, etc.
- Os valores de serviços e vendas (se houver) sempre estarão de acordo com os orçamentos aprovados pelo cliente.
- Caso haja a necessidade de desmembramento de Nota de Serviço/retorno, favor **comunicar no ato da aprovação.**
- Para Notas Fiscais sem valor comercial (caso de serviços/consertos em garantia ou quando da não aprovação do serviço de reparo), serão sempre emitidas como 'retorno de conserto sem operação de serviço'.



10. Orientações Gerais

Todo aparelho encaminhado para nós, deve estar completo (em casos de pHmetros e Condutivímetros, é necessário que sejam acompanhados de seus respectivos acessórios, como por exemplo: eletrodos, sensores de temperatura e fonte, além das suas soluções);

Todo aparelho encaminhado para nós, deve estar devidamente higienizado/esterelizado, limpo e apto para avaliação (Centrífugas e demais aparelhos que chegarem às nossas dependências sem a devida limpeza serão recusados no ato do recebimento);

Em caso de Regeneração de Colunas, é necessário somente o envio de tal produto. Se o defeito for identificado no Deionizador, deverá ser enviado o Deionizador completo.

Ressaltamos que, caso sejam enviados peças e aparelhos sem a documentação necessária (ou com frete a pagar para a Quimis, sem tratativas com nosso setor), estaremos RECUSANDO o material.

O prazo para emissão da proposta de serviço é de, em média 05 dias úteis. As propostas de serviço e venda de produtos são válidas por 30 dias e, caso não tenhamos retorno, iniciaremos as cobranças via e-mail.

O prazo para manutenção e liberação é de 20 dias úteis, contados a partir da data de aprovação do cliente;

Após a liberação pelo técnico, enviamos um e-mail informativo a fim de um retorno sobre a devolução do aparelho (transporte próprio, transportadora ou Correios). **O aparelho só será liberado após a confirmação de forma de retirada;**

Aparelhos como **Espectrofotômetros, Determinadores de Umidade, Balanças Analíticas, Viscosímetros, Vidrarias**, etc, **NÃO** são indicados serem enviados pelos Correios e/ou motoboy, pois o risco de quebra ou avarias é ainda maior;

Para envios de Forno Mufla, sugerimos que a boca do forno seja protegida com material macio entre a tampa e boca para evitar trincos e/ou quebras;

A Quimis não se responsabiliza por entregas e pagamentos de fretes;

Em casos de Garantia, a mesma se estende de 90 dias corridos (para consertos) a 01 ano (para compra de aparelhos novos conforme Manuais);

APROVAÇÃO E REPROVAÇÃO de Orçamentos, deverão ser realizadas SOMENTE por e-mail.



11. Carta de Envio de Aparelho | Descritiva de defeitos

[Nome da sua Empresa]

CNPJ/CPF: **.***.***/****_*

Endereço: Rua Exemplo, 123, Bairro Centro, Cidade-UF, CEP: *****-***

Data: **/**/****

Destinatário

Quimis – Aparelhos Científicos LTDA. CNPJ: 48.071.377/0001-68

Endereço: Rua Gema, 292, Jd. São Judas Tadeu – Diadema – SP, CEP: 09930-290

Transportadora que irá retirar (escolha do cliente)

"Carro próprio / Braspress / Rodonaves / Alfa Transportes / Sedex Pago (...)"

CNPJ: **.***.***/****_*

Prezados,

Encaminhamos, mediante esta carta, o aparelho Modelo [Q*****] para reparo e/ou manutenção.

Ele não está ligando... O aparelho está com dificuldade para ser calibrado...

Dados do Aparelho

· Modelo: [*****]

· Número de Série: [*****]

· Descrição do Defeito: [Descreva o defeito do seu aparelho]

Instruções

· Realizar a análise do aparelho e me enviar o Orçamento pelos e-mails citados abaixo;

Contatos para envio de orçamentos:

<p>[Nome] Setor: [Adm/Manutenção/Laboratório] Telefone: (11) 1234-5678 E-mail: exemplo@exemplo.com.br</p>	<p>[Nome] Setor: [Adm/Manutenção/Laboratório] Telefone: (11) 1234-5678 E-mail: exemplo@exemplo.com.br</p>
--	--

Atenciosamente,

Assinatura/Carimbo
Nome da Empresa Remetente

