

Assistência Técnica

Notas de aplicação

AYGA



floweren

Código de documento: AN-0007-Assistência Técnica-PT-R04

Introdução

Essa nota de aplicação tem como finalidade servir de guia para assistência técnica dos dispositivos Ayga.

Procedimento da assistência técnica

A assistência técnica oferece o serviço de análise e eventual substituição de dispositivos que estejam apresentando um comportamento incomum. Antes do dispositivo ser enviado para a assistência técnica, recomendamos primeiramente a leitura do documento [AN-0009-Resolução de problemas](#) e também, contatar o nosso time de suporte técnico através dos seguintes meios:

- **Email:** support@ayga.com.br;
- **Número:** +55 51 2190-7080.

Caso seja encaminhado para a assistência, pedimos o envio do documento [AN-0007-Assistência Técnica-AnnexA](#) preenchido e da nota fiscal para os meios de comunicação do suporte técnico. Neste documento será pedido que preencham uma tabela de dados sobre os dispositivos, como a seguinte:

Serial Number	dots ID	Modelo	Descrição do problema

Para a emissão da nota fiscal é necessário verificar se seu dispositivo está em garantia ou não. A garantia é válida durante o primeiro ano após a ativação do dispositivo. Para confirmar se o seu dispositivo continua em garantia, acesse a plataforma dots e verifique a aba "Info" de cada dispositivo:

Data de ativação	13/06/2023, 15:15:53
Fim da garantia	13/06/2024, 15:15:53

Com base no período e na situação específica de cada dispositivo, será determinado o tipo de nota fiscal a ser emitida e o CFOP correspondente para envios dentro ou fora do estado do Rio Grande do Sul (RS). As categorias e seus respectivos CFOPs são:

Dispositivo comprado que está dentro da garantia:

- **Nota Fiscal:** Remessa para garantia;
- **CFOP:** 5949 (dentro do Rio Grande do Sul) / 6949 (fora do Rio Grande do Sul).

Dispositivo comprado que está fora do prazo de garantia:

- **Nota Fiscal:** Remessa para conserto;
- **CFOP:** 5915 (dentro do Rio Grande do Sul) / 6915 (fora do Rio Grande do Sul).

Dispositivo alugado:

Código de documento: AN-0007-Assistência Técnica-PT-R04

- **Nota Fiscal:** Retorno de comodato;
- **CFOP:** 5909 (dentro do Rio Grande do Sul) / 6909 (fora do Rio Grande do Sul).

Dispositivo em demonstração:

- **Nota Fiscal:** Retorno de demonstração;
- **CFOP:** 5913 (dentro do Rio Grande do Sul) / 6913 (fora do Rio Grande do Sul).

Análise dos dispositivos

Logo após o recebimento dos dispositivos e conferência de nota fiscal e formulário, os dispositivos serão encaminhados de acordo com seu status:

- Dispositivo comprado que está dentro de garantia: substituição;
- Dispositivo comprado que está fora do prazo de garantia: análise;
- Dispositivo alugado: substituição.

A análise de dispositivos fora do prazo de garantia verificará a viabilidade de manutenção. Se for possível, será enviada uma proposta comercial de manutenção ao cliente, e após a aprovação, a manutenção será realizada. Se a manutenção não for viável, será enviada uma proposta comercial para aquisição de um novo dispositivo.

Dispositivos comprados que estão dentro do prazo de garantia ou dispositivos alugados serão analisados para averiguar se apresentam sinais de mau uso. Caso sejam detectados tais sinais, os dispositivos serão considerados fora da garantia.

Dúvidas?

Acesse o site da Ayga para mais informações: <https://www.ayga.com.br/suporte>

Entre em contato conosco através de:

- +55 51 2160-7180;
- support@ayga.com.br