

Processo de Garantia do Cliente

Premissas

- Somente clientes previamente autorizados da Kioxia no Brasil terão permissão para utilizar esse processo de devolução.
- Cliente somente retornará as unidades com falhas verificadas.
- Cliente somente retornará apenas as unidades que estão na garantia.
- Cliente aceitará todos as unidades de NTF (No Trouble Found), sem defeito determinado pelo processo de teste da Storage Services do Brasil (SS).
- Uma porcentagem excessiva de unidades NTF podem levar a uma possível cobrança de processamento
- Clientes da Kioxia fornecerão toda e qualquer documentação para cada unidade conforme a solicitação da SS Brasil para evitar impostos de importação.

Processo de Garantia

- ❖ Cliente deve contatar a SS Brasil para obter um número de RMA # para unidades em garantia.
 - Informações de contato;
E-mail: *kioxia@storageservices.com.br*
Web: *www.storageservices.com.br*
- ❖ RMA#s serão emitidos somente para clientes autorizados.
- ❖ SS Brasil retornará um número de RMA dentro de 2 dias úteis.
A resposta mostrará claramente o status de garantia de cada unidade.
Nenhuma unidade designada como OOW (Out Of Warranty) deverá ser retornada pelo cliente. As unidades OOW recebidas não serão creditadas e o retorno das mesmas será por conta do cliente.
- ❖ SS Brasil compara o número serial (S/N) & Modelo # com a requisição do RMA. Qualquer unidade recebida num RMA# que não está na requisição do RMA será retornada ao cliente por custas do cliente.
- ❖ SS Brasil fará a inspeção visual /física (VMI) nas unidades retornadas para qualquer dano, manuseio incorreto, fraude e/ou irregularidades nas etiquetas das unidades. Se a unidade for reprovada na checagem do VMI, o cliente será notificado e terá a opção (dependendo da falha) tanto solicitar a devolução either to take the drive back at da unidade à suas custas ou permitir que a SS Brasil destruir a unidade.
Nenhum crédito será dada para qualquer unidade não aprovada no processo de VMI.
- ❖ SS Brasil testará cada unidade que não reprovada pelo VMI.
- ❖ NTF As unidades NTF (sem defeito) serão retornados ao cliente com frete pago e não serão creditados.
- ❖ Uma porcentagem excessiva de unidades de NTF poderá levar a um possível cobrança de processamento e frete.
- ❖ Unidades defeituosas serão destruídas e serão creditadas.
- ❖ Kioxia fornecerá ao cliente um Credito Memo dentro de 30 dias através da SS Brasil.