

## Manual de Instruções de Envio e Retorno de Peças – Brasil

O processo de remessa da(s) peça(s) nova(s) e coleta da(s) peça(s) defeituosa(s) está incluso no contrato de serviços de suporte técnico e manutenção adquirido juntamente com os equipamentos Dell ou Dell EMC. O fluxo de remessa e retorno das peças é gerenciado pela UPS. Os custos logísticos, bem como impostos devidos no processo padrão abaixo são de responsabilidade da Dell Technologies. A alteração do processo padrão por exigência do cliente ou seu Data Center pode acarretar custos adicionais.

A Nota Fiscal (NF) para transporte das peças pode ser emitida: 1) pela filial Dell; ou 2) por uma das unidades da UPS (vide Anexo I). Confira o passo a passo do processo padrão:

### Situação 1: Nota Fiscal emitida por filial Dell

- Contribuinte do ICMS em qualquer local do país: O cliente deve escriturar a NF de remessa da peça e emitir NF de retorno para viabilizar a coleta da peça defeituosa.
- NÃO contribuinte do ICMS em qualquer local do país: O cliente deve providenciar Declaração de Não Contribuinte ou Nota Fiscal Avulsa - conforme aplicável na legislação do seu Estado.

### Situação 2: Nota Fiscal emitida pela UPS

- Contribuinte do ICMS em qualquer local do país: O cliente deve escriturar a NF de remessa da peça e emitir NF de retorno para viabilizar a coleta da peça defeituosa.
- NÃO contribuinte do ICMS em qualquer local do país: O cliente deve providenciar Declaração de Não Contribuinte ou Nota Fiscal Avulsa - conforme aplicável na legislação do seu Estado.

### **Contato para agendamento e validação do documento fiscal:**

- Servidores e Storage:
  - E-mail: [UPSASSET-EMC@ups.com](mailto:UPSASSET-EMC@ups.com)
  - Telefone: 0800 892 4875
- Demais equipamentos:
  - E-mail: [Brazil Warranty Parts Return@dell-exg.com](mailto:Brazil_Warranty_Parts_Return@dell-exg.com)
  - Telefone: +55 11 4898 7507

## IMPORTANTE

O agendamento da coleta de peças ocorrerá somente após validação pela UPS. Para evitar transtornos no processo de troca de peças informamos:

- A emissão de NF para retorno da peça defeituosa por parte do cliente contribuinte do ICMS, com destaque do ICMS, é obrigatória nos casos destacados no quadro acima.
- Em geral, a pessoa física ou jurídica não contribuinte do ICMS deve emitir Declaração de Não Contribuinte do ICMS (modelo anexo) para transporte de mercadorias.
- A emissão de Nota Fiscal Avulsa pode ser exigida, dependendo da Secretaria de Fazenda do seu Estado.
- Incluir no campo de Informações Completas da Nota Fiscal a Identificação do respectivo RMA, código Dell do produto e número de série.
- Emitir uma Nota Fiscal de retorno para cada Nota Fiscal de remessa.
- Para manuseio das peças, utilize as pulseiras anti-estáticas para evitar danos causados por estática.
- Procure utilizar a mesma embalagem da(s) peça(s) novas para embalar as peças defeituosas a serem coletadas.
- Quando aplicável, lacre com segurança todas as caixas e anote os números dos RMAs de forma clara e visível.

## ANEXO I

| Dell Computadores do Brasil Ltda.   |    | UPS SCS Logística (Brasil) Ltda.   |           |                    |                    |                    |
|---|----|--|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Av. Dr. Antonio João Abdalla, 260, Glp 400, Parte C, Abertura 02<br>Sala, Espaço Dell Do Brasil, Empresarial<br>Colina, CEP 07750-020, Cajamar/SP |    | Av. Dr. Antonio João Abdalla, 260, Glp 400, Blc B, Espaço UPSSCS Log,<br>Blc C, Empresarial Colina, CEP 07750-020,<br>Cajamar/SP |           |                    |                    |                    |
| CNPJ: 72.381.189/0014-35<br>Inscrição Estadual: 241.128.350.110   |    | CNPJ: 00.462.691/0001-45<br>Inscrição Estadual: 241.050.370.111  |           |                    |                    |                    |
| Razão Social: UPS SCS Logística (Brasil) Ltda.  |    |  |           |                    |                    |                    |
| Cidade  | UF | Endereço   | CEP       | CNPJ               | Inscrição Estadual | Conta              |
| Belo Horizonte  | MG | AVENIDA PROFESSOR<br>MAGALHÃES PENIDO, 617   | 31270-383 | 00.462.691/0003-07 | 062343175.00-19    | Dell / Dell<br>EMC |
| Campinas  | SP | RUA PEDRO DOMINGOS<br>VITALI - 410 - PARQUE ITALIA   | 13036-180 | 00.462.691/0019-74 | 795480084118       | Dell               |
| Fortaleza   | CE | RUA ALVARES CABRAL 943<br>- SERRINHA   | 60741-200 | 00.462.691/0013-89 | 67141056           | Dell / Dell<br>EMC |
| Recife  | PE | RUA ITAUBA, 172 -<br>IMBIRIBEIRA   | 51150-370 | 00.462.691/0018-93 | 56706596           | Dell / Dell<br>EMC |
| Salvador  | BA | RUA FREDERICO SIMOES - 8<br>AND - SL 801   | 41820-774 | 00.462.691/0010-36 | 106002452          | Dell / Dell<br>EMC |
| Vitória   | ES | RUA ALBERTO DE OLIVEIRA<br>SANTOS, 42 - SALAS 1216 E<br>1217, PARTE  | 29010-250 | 00.462.691/0016-21 | 083.066.44-6       | Dell               |
| Brasília  | DF | CRS QUADRA 509 - BL A -<br>LOJA 43   | 70360-510 | 00.462.691/0005-79 | 738466000270       | Dell / Dell<br>EMC |
| Curitiba  | PR | ALAMEDA DOUTOR CARLOS<br>DE CARVALHO, 603 - CJ 111   | 80430-180 | 00.462.691/0006-50 | 9020581414         | Dell / Dell<br>EMC |
| Porto Alegre  | RS | RUA CONSELHEIRO<br>TRAVASSOS, 258 - SALA B   | 90230-140 | 00.462.691/0007-30 | 962811947          | Dell / Dell<br>EMC |
| Rio de Janeiro  | RJ | RUA AGUIAR MOREIRA, 244  | 21041-070 | 00.462.691/0002-26 | 85916394           | Dell / Dell<br>EMC |
| Biguaçu   | SC | RUA: FRANK TRAEBERT,<br>4280   | 88160-000 | 00.462.691/0014-60 | 25.721.058-0       | Dell EMC           |
| Uberlândia  | MG | AVENIDA AFONSO PENA<br>4327  | 38405-309 | 00.462.691/0017-02 | 623431750191       | Dell               |
| Manaus  | AM | RUA BELÉM 929  | 69079-130 | 00.462.691/0008-11 | 42915490           | Dell               |