

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