



## Serviços de Retrabalho Placas de circuito Impresso

### RETRABALHO – TERMOS, CONDIÇÕES e GARANTIA

#### AllPoint

Veja o perfil de nossa empresa no nosso site. A AllPoint atua em todos os segmentos de produtos e serviços relacionados a produção, montagem e testes de placas SMD e convencional. Temos parcerias com países tais como Japão, Taiwan, China Singapura, Alemanha, França, Inglaterra, EUA, entre outros. Nossa empresa é sólida em conhecimentos de processo na área de montagem de placas em tecnologia SMD e convencional. Temos sede própria e um time de excelente nível técnico com experiência internacional.

A AllPoint tem clientes grandes, internacionais, assim como pequenas e médias empresas, profissionais liberais, e até pessoas físicas todos tratados com respeito, fornecendo sem distinções, serviços de qualidade.

A AllPoint começou sua experiência com retrabalho de placas complexas, inclusive com BGA, desde 1996. Hoje a AllPoint é reconhecida no Brasil como principal fornecedora de tecnologia e equipamentos neste ramo, tornando viável cada projeto que nos é apresentado.

#### Solicitações de Serviços

Entre em contato com nosso atendimento em (11) 2062-6900 ou por email: [service@allpoint.com.br](mailto:service@allpoint.com.br)

Algumas informações prévias são fornecidas abaixo para sua conveniência.

#### Tipo de Serviços Prestados

##### RETRABALHO DE BGA:

Inclui uma ou mais fases descritas abaixo:

- ⇒ Reflow
- ⇒ Retirada de componente, Reballing e Reflow (verifique disponibilidade de KIT para o seu tipo de componente)
- ⇒ Retirada de componente e substituição por um componente novo.

O retrabalho é feito com uma estação de retrabalho precisa, com um perfil de temperatura específico para garantir uma solda eletricamente perfeita e mecanicamente duradoura.

O retrabalho pode ser rejeitado pela AllPoint se, após minuciosa inspeção do produto, esta considerar que não deve executar o retrabalho de um determinado produto.

##### RMA

A AllPoint poderá criar uma estrutura que venha a suprir todas as necessidades de RETRABALHO de qualquer cliente. Consulte-nos sobre soluções completas para RMA.

Seguimos os padrões mais rigorosos para retrabalho de placas complexas, seguindo padrões do IPC ou mais rigorosos, desde passagem por estufa, posterior armazenagem em armários desumidificadores (<5% de umidade), e utilização de Estação de Retrabalho FONTON, utilizada por INTEL, ASUS, GIGABYTE, HP, ACER, MSI, e por quase a totalidade de fabricantes nacionais de motherboards e notebooks.

#### Rastreamento de Serviços em execução

Desde o recebimento são emitidos 3 etiquetas iguais, com um mesmo número (código de barras) de Ordem de Serviço (OS), para cada produto a ser consertado:

- ⇒ Uma etiqueta é afixada na placa
- ⇒ Outra no relatório de serviços
- ⇒ Uma terceira etiqueta é fixada no "Protocolo de Recebimento de Placas" que o cliente recebe no ato da entrega dos seus produtos. De posse deste documento, o cliente tem registrado e identificado o que foi recebido pela AllPoint. Através destes códigos, poderá solicitar informações do status do conserto.

Normalmente a AllPoint atende o cliente pelo seu código de OS. Internamente registramos modelos, números de série e outros códigos da placa por segurança. Para informações sobre status, o mesmo telefone acima poderá ser utilizado: (11) 2062-6900.

#### Cobrança

A condição de pagamento padrão é à vista, e deve ser efetuado antes da retirada da placa. O cliente deve exigir recibo de pagamento à AllPoint, que por sua vez emitirá documento legal de acordo com os termos da lei. Mediante continuidade e aprovação de crédito, outras modalidades de pagamento podem ser estudadas, entre elas emissão de boleto bancário. Para os clientes que têm crédito e/ou pagam com boleto bancário, atrasos de pagamento geram multa, cobrança de despesas bancárias, e cancelamento de prévia aprovação de crédito por um período mínimo de 3 meses. Este voltará a condição de pagamento à vista.

Será cobrada uma taxa de serviços, independente da placa funcionar ou não, se o cliente exigir a devolução da placa antes de terminar o serviço. Assim que o produto entra, já é transferido para estufas e os custos já começam a ser computados, independente do componente já ter sido retirado / trocado.

#### Frete / Logística

Os produtos a serem retrabalhados são normalmente entregues na AllPoint pelo cliente, preferencialmente, somente a placa onde se localiza o componente a ser retrabalhado, livre de quaisquer partes destacáveis ou outras peças. Opcionalmente, será possível contratar serviços extras de preparação, desmontagem de chassis, testes funcionais, etc.

Despesas com frete, seguros ou outras serão pagas pelo cliente. A entrega das placas implica em receber o nosso protocolo (exija-o). Após o retrabalho, a placa retorna para o cliente na sua embalagem externa original, sendo que normalmente a AllPoint opta por inserir a placa em saco plástico anti-estático.

Recomendamos cuidados especiais em produtos transportados por Motoboys, ou embalagens não adequadas para produtos frágeis. Danos no produto durante o frete devem ser reportados ao agente transportador do produto. A AllPoint não se responsabiliza pelo frete e danos ao produto no decorrer do transporte.

#### Custos Extra

Os seguintes serviços e situações são opcionais ou emergenciais, e geram um custo extra para o cliente:

- ⇒ Serviços urgentes, antecipados ao prazo padrão mínimo de 5 dias úteis, terão um adicional em preço.
- ⇒ Placas enviadas em seu chassi original (Exemplo, XBOX 360, Notebooks, etc) poderão ser desmontadas pela AllPoint. Caso a AllPoint tenha sido qualificada para tal operação, a desmontagem e montagem do equipamento terá um custo adicional.
- ⇒ Produtos que são a priori conhecidos como trabalhosos, com tempo de desmontagem bastante extenso, de manipulação frágil e difícil ou demorada, sofrerá um aumento de valor dos serviços.
- ⇒ Se o cliente solicitar o envio por SEDEX ou equivalente, se a AllPoint pagar por este frete, este custo será adicionado aos serviços, com seus respectivos impostos.
- ⇒ Testes funcionais serão negociados caso a caso e sua execução e cobrança dependerão da complexidade.

Recomendamos ao cliente que nos traga a placa limpa de acessórios e componentes mecânicos dispensáveis, com uma marca no componente que deverá ser retrabalhado.

## **Fornecimento de Componentes**

A AllPoint poderá importar componentes indicados pelo cliente para substituição em suas placas. As negociações são especiais / caso-a-caso.

## **Garantia**

É de fundamental importância que o cliente entenda a política de garantia da AllPoint.

Basicamente a AllPoint oferece garantia de 100% do serviço contratado. O escopo é o retrabalho de um BGA, e garantimos que este será executado no padrão IPC, com processo rigoroso e adequado, e o objeto de garantia é a solda do BGA.

A AllPoint garante 100% dos serviços contratados como se segue abaixo:

1) Qualquer produto que esteja comprovadamente defeituoso decorrente de um serviço realizado pela AllPoint, poderá ser retornado pelo cliente para a AllPoint. A AllPoint vai verificar a possibilidade de corrigir o defeito sem custos para o cliente ou devolver o produto ao cliente e lhe dar um crédito no valor dos serviços executados.

2) O valor de qualquer crédito não pode exceder a quantia cobrada ao cliente originalmente para executar este trabalho.

3) A AllPoint utiliza as melhores e mais atualizadas técnicas e procedimentos para retrabalho, seguindo Standards internacionais tais como IPC. Nossos técnicos são treinados e especializados neste processo, e utilizam ferramentas e insumos que são exatamente os mesmos utilizados pelos maiores fabricantes de placas, motherboards, etc. Nossos equipamentos de retrabalho e de inspeção são os mais modernos do mercado brasileiro. Entendemos que muitas placas têm valor substancialmente alto, seja comercial ou na sua aplicação específica, ou mesmo estimativo. No entanto, a AllPoint não se responsabilizará pelo valor de nenhum produto, ou de prejuízos decorrentes de sua falta, ou de quaisquer desgastes, decorrentes de defeitos previamente inexistentes, ou aparentemente inexistentes, e que passaram a ocorrer a partir dos nossos serviços. A AllPoint também não se responsabiliza por desgastes emocionais ou morais que possam ocorrer pela falta do produto ou do processo envolvido em busca de consertá-lo. Aceitando fazer os serviços com a AllPoint, o cliente assume e aceita os riscos inerentes desta atividade, que independem da perícia do trabalho da AllPoint. Somente um entre centenas ou milhares de componentes será o objeto de nosso serviço. Os outros componentes da placa podem influenciar o funcionamento deste componente alvo, mesmo quando corretamente retrabalhado. Ele pode voltar a apresentar mau funcionamento por influência de outros defeitos. Somente o fato de aquecer a placa já poderá danificá-la dependendo do número de vezes que o processo já tenha sido repetido. O cliente deverá informar à AllPoint quaisquer requisitos especiais em termos de processos que possam colocar em risco o seu produto.

4) A AllPoint utiliza um controle rígido de rastreamento de placas. Para cada placa são geradas 3 etiquetas de controle com código de barras único. Em cada placa será afixada uma etiqueta, assim como no relatório de serviços, e também no recibo entregue ao cliente. A perda ou destruição da etiqueta afixada na placa cancela automaticamente qualquer possibilidade de garantia.

5) A AllPoint não fornecerá produtos substitutos enquanto os defeituosos estejam em nossa empresa. A AllPoint não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que o cliente possa ter decorrente da impossibilidade de utilização do produto enquanto este estiver em reparo na AllPoint.

6) A AllPoint não corrigirá defeitos sem custos, nem proverá crédito, no caso de surgimento de componentes defeituosos durante o processo de retrabalho, a não ser que haja uma clara evidência visual que o componente foi danificado por displicência da AllPoint.

7) Clientes devem notificar a AllPoint de quaisquer problemas num prazo padrão de 90 dias. Note que o serviço é o objeto contratado. Os componentes adicionados à placa não são objeto de garantia, já que poderiam ser danificados decorrentes de outros defeitos na placa, ou mesmo decorrente de um problema de projeto da placa ou do sistema.

8) Um esclarecimento sobre retrabalho executado pela AllPoint, seguido de teste funcional da placa ou equipamento em nossa empresa: enfatizamos novamente que o fato da placa ou sistema funcionar ou não, não é objetivo de nosso serviço. O foco de nosso serviço não é consertar equipamentos e fazê-los funcionar, e sim a retrabalhar os componentes. Portanto, o fato do equipamento funcionar é consequência, não objetivo. O fato de funcionar se deve ao fato do retrabalho ter sido feito coincidentemente num componente com defeito.

A AllPoint se esforça em utilizar dados estatísticos e técnicos confiáveis relativos aos produtos mais comuns que chegam à nossa empresa, de forma que possamos até sugerir que uma intervenção tenha uma alta probabilidade de fazer o equipamento funcionar. No entanto, é importante que fique claro aos clientes que fazer o equipamento funcionar, consertar equipamentos, não é um compromisso da AllPoint, a não ser que explicitamente comprometido formalmente entre esta e o cliente.

9) Um último esclarecimento e exemplo. O retrabalho de BGA é de alta complexidade exatamente porque não se vê o status das centenas ou milhares de pontos de solda embaixo do componente. A AllPoint só irá saber se a placa foi indevidamente soldada, ou retrabalhada, ou danificada após retirar o componente. Para chegar neste estágio, o produto já passou pelo processo administrativo, por várias horas em estufa, em armário desumidificador, por bancada de testes funcionais onde um técnico muitas vezes se certifica do defeito relatado pelo cliente antes de fazer uma intervenção na placa, preparação e programação da estação de retrabalho, utilização de insumos importados para finalmente retirar o componente. Neste ponto, pode-se notar anormalidades tais como trilhas e ilhas previamente danificadas, corrosão devido a utilização de produtos químicos inadequados utilizados muitas vezes por outros lugares que prestam serviços de forma despreparada, entre outros problemas. Neste ponto, aproximadamente 80% do nosso trabalho já foi realizado, pois faltaria apenas soldar um novo componente. É importante que o cliente entenda que, aceitando fazer serviços com a AllPoint, ele aceita incondicional e totalmente os riscos inerentes a estes danos prévios, isentando a AllPoint de qualquer responsabilidade. Ao contratar os serviços da AllPoint o cliente decide aceitar o parecer técnico da AllPoint, sem contestação ou reclamação.

10) Não há garantia para retrabalho de BGA do tipo "Reflow" ou "Reballing".