

VERSÃO 1.2 - 11/2020

MANUAL DE AJUDA AO USUÁRIO



PROIMAGE

REFERÊNCIA EM CFTV-IP

Prezado Cliente,

Este manual foi feito com o intuito de lhe guiar para acessar as funcionalidades e recursos do nosso e-RMA com sucesso. Siga cuidadosamente as instruções e em caso de dúvida pedimos que entre em contato conosco através do nosso site.

Agradecemos pela preferência! Nosso prazer é lhe atender bem!

e-RMAΔ



▷ Criar Conta

· Aprovação

· Orientação

· Solicitação

· Andamento

O processo de cadastro em nosso e-RMA é muito simples. Você preenche os dados e uma solicitação será enviada para seu cadastro ser aprovado e sua conta criada. Para criar sua conta, acesse o serviço pelo endereço rma.proimagebrasil.com.br ou através da aba e-RMA em nosso site. Na tela de login, vá na opção Criar conta. Preencha os campos dos dados mostrados abaixo. Logo após, clique em “Enviar”.

Razão Social

CNPJ

Endereço

Número/Compl.

Bairro

UF (estado)

Cidade

CEP

Contato

Telefone

Celular

E-mail Principal

E-mail Secundário

Atenção: para efetuar o cadastro é necessário já ter comprado com a Proimage. Caso contrário, sua solicitação será negada.

· Criar Conta

▷ Aprovação

· Orientação

· Solicitação

· Andamento

Após efetuar seu cadastro, aguarde o recebimento de um e-mail da nossa equipe. Este e-mail informará se sua solicitação foi aceita ou não. Em caso de negação do cadastro, a mensagem do e-mail informará o motivo. A solicitação de cadastro será negada em casos de:

- Dados incorretos ou incompletos;
- Inexistência de uma compra do cliente com a Proimage;
- Cliente não cadastrado com a Proimage;
- Empresa com restrição junto aos órgãos de proteção ao crédito;
- Outros fatores (serão explicados na mensagem do e-mail).

Se seu cadastro for aprovado com sucesso, um e-mail de aviso fornecerá um link, que lhe redirecionará para a criação de sua conta. Você irá criar um Nome de Usuário e uma Senha.

Fique atento! Guarde bem o seu nome de usuário e crie uma senha segura. Em caso de esquecimento desta, oferecemos um serviço de recuperação de senha através do seu e-mail.

·Criar Conta

·Aprovação

▷ Orientação

·Solicitação

·Andamento

No e-mail de aprovação, você terá uma lista de instruções que lhe ajudarão a operar no nosso e-RMA. Na sessão “Precisando de Ajuda?” você tem acesso a um pequeno manual com as seguintes instruções:

- O link para acesso será sempre através do site www.proimagebrasil.com.br no menu principal na aba;
- A autenticação será feita através do usuário e senha definido por você. Portanto anote essas informações para evitar redefinir sua senha no futuro.
- Após o login você terá a opção de solicitar o seu RMA e acompanhar todos os processos online.
- Anexando NFe de devolução para reparo do produto de RMA - A cada solicitação é obrigatório anexar a NFe para seguir as normas fiscal.

· Criar Conta

· Aprovação

· Orientação

▷ Solicitação

· Andamento

Na tela de login da página principal do e-RMA, você terá instruções simples de como será o processo de uso do sistema, com ícones indicando os passos desde o envio do produto defeituoso até o retorno do mesmo para o cliente. Siga os passos para realizar sua primeira solicitação em nosso e-RMA:



Acesse sua conta e-RMA através do nosso site ou diretamente pelo endereço rma.proimagebrasil.com.br



Após efetuar o login, faça sua solicitação no painel através da opção “Nova Solicitação”



Em seguida, informe o produto a ser reparado, juntamente à descrição detalhada dos problemas e NF-E de retorno



Anote o número de ordem de solicitação para acompanhar o status do seu produto online ou via e-mail



Seu produto passará por análise, laudo técnico, confirmação de pagamento (se estiver fora da garantia), reparo e fase final de testes



Pronto! Agora é só aguardar o retorno de sua mercadoria via Correios.

·Criar Conta

·Aprovação

·Orientação

·Solicitação

▷ Andamento

Após fazer sua primeira solicitação, fica fácil acompanhar. Todo e qualquer avanço ou modificação no seu pedido será notificado por e-mail. Todos os e-mails serão bem claros e dirão o que você deve fazer em seguida. Os resultados das análises e testes virão assinados pelo técnico.



O e-RMA da Proimage acabou de chegar para tornar tudo mais fácil para o cliente e para a nossa empresa. Aproveite todos os benefícios e não deixe de nos contar o que achou através das nossas redes sociais!



·Criar Conta

·Aprovação

▷ Orientação

·Solicitação

·Andamento

Após estas dicas, no mesmo e-mail, você ainda tem os dados da Proimage para a emissão de NFe:

- **Razão Social:** LMC SERVIÇOS EM TECNOLOGIA LTDA
- **Endereço:** Rua Pigmatita - Nº 433; Bairro: Caiçaras; Cidade: Belo Horizonte-MG; Cep: 30.770-170;
- **CNPJ:** 29.283.192/0001-72 / Insc. E.: 003096263.00-63 / Insc. M.: 1.075.634/001-X
- **Dados Bancários:** Banco Inter > código 077 / Ag 0001 / C.C. 2053235-0