

RMA – POLÍTICA DE RETORNO DE MATERIAIS

PROIMAGE

REFERÊNCIA EM CFTV IP

RMA - POLÍTICA DE RETORNO DE PRODUTOS

1 – INTRODUÇÃO

A PROIMAGE se compromete junto aos clientes, a solucionar problemas de garantia dentro dos prazos, em peças e equipamentos por ela comercializados, desde que apresentem defeito de fabricação, tenham sido manuseadas de forma correta e atendam as regras de garantia estabelecidas pelos fabricantes, podendo para tanto, consertar, revisar ou substituir a peça em questão. Na impossibilidade de efetuar a troca de algum item, quer seja por obsolescimento ou indisponibilidade no mercado, nos dispomos a substituir por itens equivalentes ou gerar o crédito devido. Para os produtos comprados e, que apresentem defeito com menos de 7 (sete) dias de compra, nos comprometemos a substituir o item de imediato, de acordo com as disponibilidades de estoque.

2 – PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE RMA

Para o preenchimento do Formulário de RMA, o cliente preenche todos os campos do formulário indicando o máximo de informações possíveis, de modo a auxiliar o departamento de assistência técnica a diagnosticar e reparar o item. Uma vez que o item é recebido, o técnico responsável pelo reparo determinará o status da garantia, verificando o número de série com a documentação de transporte original. Os itens em garantia são reparados, sem contato com o cliente. Caso o produto não esteja em garantia, será enviado para o cliente o formulário de "Registro de Ordem de Serviço" com o orçamento para os itens para reparo. O início do reparo ocorrerá após o ACEITE FORMAL do cliente em relação ao "Registro de Ordem de Serviço".

2.1 – PREPARAÇÃO PARA O TRANSPORTE

Ao preparar os produtos para o transporte, todos os retornos devem atender aos seguintes requisitos: Todos os produtos devolvidos devem ser embalados de forma adequada para evitar danos durante o transporte e proporcionar descarga eletrostática (ESD) de proteção.

Todos os produtos devolvidos devem ser embalados de forma adequada para garantir uma proteção mecânica individual, de modo que o dano não ocorre enquanto o produto estiver em trânsito para PROIMAGE. A embalagem deve ser comparável à embalagem original do produto.

Se o cliente possui vários RMAs, então ele deve empacotar o produto devolvido separadamente de acordo com número de RMA. Cada item referente ao número RMA deve ser embalado individualmente e devidamente selado. O cliente não deve misturar vários RMAs dentro das caixas de transporte.

Cada caixa de produtos devolvidos deve estar claramente identificado com o número RMA e endereço de entrega. Se o cliente está retornando produtos em várias caixas e os produtos são todos sob o mesmo número de RMA, o cliente deve marcar corretamente cada caixa para evitar embarques parciais (por exemplo, se o Cliente irá enviar um RMA em três caixas, as caixas devem ser marcadas como parte 1 de 3, parte 2 de 3, e parte 3 de 3).

REMESSA PARA CONserto - CFOP PARA Despacho

MINAS GERAIS - CFOP 5915

FORA DO ESTADO - CFOP 6915

3 – POLÍTICA DE RMA - EM GARANTIA

Com o objetivo de prestar um melhor atendimento aos nossos clientes, bem como, quanto à observação dos procedimentos legais, somente serão aceitos os produtos remetidos para RMA em garantia, se atendidas as seguintes condições:

- Formulário de RMA preenchido;
- Todo produto deverá estar acompanhado de nota fiscal;
- Em embalagens apropriadas para o transporte, acondicionamento e proteção, de preferências originais;
- Sem danos físicos;
- Montado;
- Lacs sem violações;
- Etiquetas de garantia;
- Etiquetas de identificação do produto (Número de Série e Modelo);
- Com manuais, discos, cabos e demais acessórios;

ATENÇÃO:

O DESCUMPRIMENTO DAS REGRAS ACIMA DESCRITAS INVIABILIZARÁ O REPARO DO(S) PRODUTO(S) PARA TROCA E/OU GARANTIA, FICANDO O REMETENTE RESPONSÁVEL PELA CORREÇÃO DAS INFORMAÇÕES FALTANTES E PELO FRETE DE DEVOLUÇÃO.

O prazo para análise e manutenção é de até 10 dias úteis. Caso exceda este prazo, o cliente será previamente informado.

Os custos para envio de peças para RMA, sem garantia, são de inteira responsabilidade do cliente.

A PROIMAGE responsabiliza-se apenas pelo custo relativo ao frete incidente sobre a devolução das peças de RMA em garantia da PROIMAGE.

A Garantia é de 01 (um) ano baseado na data da etiqueta de Lacre do Produto e data de emissão da nota fiscal. Exceto os gravadores e disco rígidos com a garantia de 2 (dois) baseado na data da etiqueta de Lacre do Produto e data de emissão da nota fiscal.

Para a garantia ser válida o lacre do produto deve estar íntegro, sem sinais de violação.

Para produtos descontinuados, trocaremos os mesmos por similares, a serem informados previamente para o cliente.

Para produtos que não apresentarem defeito, os mesmos retornarão em condições de comercialização e os custos de frete ficam sob responsabilidade do cliente.

Os produtos a serem objetos de RMA, deverão ser enviados em embalagem segura, que impossibilite a ocorrência de danos durante o transporte.

3.1 - MOTIVOS DE EXTINÇÃO DA GARANTIA

1. Produtos que tiverem seu selo de garantia/nº de série violados, mesmo que parcialmente.
2. Produtos danificados por mau uso, por uso excessivo de força, vandalismo ou danificados por transporte em embalagem inadequada.
3. Produtos danificados por alimentação elétrica fora das especificações estabelecidas ou por surto de alta tensão (ex.: surtos elétricos causados por raios).
4. Danos ocasionados por fenômenos da natureza.
5. Para Produtos fora de Garantia será enviado orçamento para Aprovação do conserto.

Em caso de dúvidas sobre a garantia dos produtos ou sobre os procedimentos supracitados relativos à RMA deverá o cliente entrar em contato com a PROIMAGE através do telefone (31) 3528-2970.

4 – POLÍTICA DE RMA - FORA DE GARANTIA

Com o objetivo de prestar um melhor atendimento aos nossos clientes, bem como, quanto à observação dos procedimentos legais, somente serão aceitos os produtos remetidos para RMA - FORA DE GARANTIA, se atendidas as seguintes condições:

- Formulário de RMA preenchido;
- Todo produto deverá estar acompanhado de nota fiscal;
- Em embalagens apropriadas para o transporte, acondicionamento e proteção, de preferências originais;
- Etiquetas de identificação do produto (Número de Série e Modelo);

ATENÇÃO:

O DESCUMPRIMENTO DAS REGRAS ACIMA DESCRITAS INVIABILIZARÁ O REPARO DO(S) PRODUTO(S), FICANDO O REMETENTE RESPONSÁVEL PELA CORREÇÃO DAS INFORMAÇÕES FALTANTES E PELO FRETE DE DEVOLUÇÃO.

O prazo para manutenção é de até 10 dias úteis após aprovação do Orçamento enviado. Caso exceda este prazo, o cliente será previamente informado.

O custo para envio e devolução de peças para manutenção, fora de garantia, é de inteira responsabilidade do cliente.

A Garantia do conserto é de 03 (três) meses a partir da data da emissão da Nota Fiscal para Conserto.

Para produtos que não apresentarem defeito, os mesmos retornaram em condições similares quando enviadas.

Os produtos a serem objetos de RMA, deverão ser enviados em embalagem segura, que impossibilite a ocorrência de danos durante o transporte.

4.1 – ORÇAMENTO PARA MANUTENÇÃO

Os produtos enviados, conforme especificado no formulário de RMA, que não estejam em garantia, serão analisados tecnicamente pelo Departamento de Técnico da PROIMAGE para criação do “Registro de Ordem de Serviço”. A manutenção será somente iniciada após o ACEITE FORMAL do cliente em relação ao “Registro de Ordem de Serviço”.

Caso o “Registro de Ordem de Serviço” não for aprovado pelo cliente ou não tiver resposta sobre o Aceite dentro de 15 dias após o envio, os produtos referentes ao Formulário RMA retornarão para o cliente sendo o custo referente a devolução dos itens de inteira responsabilidade do cliente.