

# **FORMULÁRIO RMA**

#### Procedimento de envio de Material:

- 1. Relatar defeito ou motivo de envio junto ao suporte técnico da Compex Tecnologia Ltda, pois o Material deve vir acom panhado de LAUDO TÉCNICO, emitido pelo Revendedor / Usuário Final, de preferência na sua embalagem original ou em embalagem compatível com a original, contido em plástico bolha e não apresentar mobilidade dentro da caixa.
- 2. Quando de posse da autorização para retorno devidamente preenchida e com número de RMA, o Revendedor / Usuá rio Final deverá encaminhar os produtos para Departamento Técnico e Manutenção: Compex Tecnologia Ltda., localizada Rua Deputado Lacerda Franco, 300 9°. Andar Pinheiros, São Paulo/SP CEP: 05418-000 IE 115.295.847.116 CNPJ 03.391.625/0001-10. Somente este está autorizado a examinar e sanar defeitos durante o prazo de garantia ou efetuar trocas ou devoluções após análise técnica.

#### a) Remessa para Conserto:

- Emitir nota fiscal de Remessa para Conserto, descriminando exatamente o material que está sendo enviado conforme a nota de venda.
- Instruções de preenchimento de NOTA FISCAL DE REMESSA DE CONSERTO
- 1. Natureza de Operação como Remessa para Conserto (Mercadoria com qualquer tipo de defeito);
- 2. Código da Operação CFOP: 5.915 dentro do Estado de São Paulo e 6.915 demais localidades;
- 3. Não é necessário destacar os impostos a menos que o Regulamento do ICMS do Estado de origem exija;
- 4. Descriminar quantidade de itens que estão sendo enviados;
- 5. Descriminar código, descrição e valor de venda conforme nossa NF;
- 6. Colocar o número da nossa NF de compra no corpo da NF de remessa.

Obs.: Para fontes e acessórios, deve ser informado e/ou enviado cópia da NF de venda, possibilitando a Compex Tecnologia Ltda fazer a identificação e atendimento dentro da garantia.

#### b) Remessa para Troca:

- Emitir nota fiscal de Remessa para Troca, descriminando exatamente o material que está sendo enviado conforme a nota de venda.
- Instruções de preenchimento de NOTA FISCAL DE REMESSA DE TROCA:
- 1. Natureza de Operação como Remessa de Troca;
- 2. Código da Operação CFOP: 5.949 Dentro do Estado de São Paulo e 6.949 Demais localidades;
- 3. É necessário destacar os impostos, conf. NF de Venda da Compex Tecnologia Ltda;
- 4. Descriminar quantidade de itens que estão sendo enviados como troca;
- 5. Descriminar código, descrição e valor de venda conforme nossa NF;
- 6. Colocar o número da nossa NF de compra no corpo da NF de remessa.

### c) Remessa para Devolução:

Emitir nota fiscal de Remessa para Devolução de Produção ou Remessa para Devolução de Venda, descriminando exatamente o material que está sendo enviado conforme a nota de venda.



# **FORMULÁRIO RMA**

- Instruções de preenchimento de NOTA FISCAL DE REMESSA DE DEVOLUÇÃO:
- 1. Natureza de Operação como Remessa para Devolução de Produção ou Remessa para Devolução de Venda;
- 2. Código da Operação
- a. Para Devolução de Venda de Produção: CFOP: 5.201 Dentro do Estado de São Paulo e 6.201 Demais localidades;
- b. Para Devolução de Venda de Mercadoria: CFOP: 5.202 Dentro do Estado de São Paulo e 6.202 Demais localidades
- 3. É necessário destacar os impostos, conf. NF de Venda da Compex Tecnologia Ltda;
- 4. Descriminar quantidade de itens que estão sendo enviados como Devolução;
- 5. Descriminar código, descrição e valor de venda conforme nossa NF;
- 6. Colocar o número da nossa NF de compra no corpo da NF de remessa.

### Atenção:

A atribuição de número de RMA não implica que a devolução ou troca sejam aceitas. O processo só estará concluído após a verificação das condições do material.

3. Todos os itens constantes da nota fiscal serão conferidos na presença do entregador antes do aceite.

#### Observações Gerais:

#### Garantia:

- 1. A garantia do produto implica na troca gratuita das partes, peças e componentes que apresentarem defeito de fabricação, além da mão-de-obra utilizada nesse reparo. Caso não seja constado defeito de fabricação e sim defeito proveniente de uso inadequado, o revendedor / usuário final será comunicado do orçamento e, caso seja aprovado serão realizados os reparos necessários.
- 2. O Transporte da(s) mercadoria(s) correrá por conta e risco do revendedor / usuário final na remessa para Compex Tecnologia Ltda, no endereço acima citado e retornará por conta e risco da Compex Tecnologia Ltda na devolução.

Obs.: Sendo constatado que os produtos enviados não apresentarem defeito, se estiverem fora da garantia ou se não forem de fornecimento da Compex, serão devolvidas para o emitente da nota fiscal com frete a pagar.

- 3. O produto perderá totalmente sua garantia se ocorrer qualquer das hipóteses a seguir:
- Se o defeito não for de fabricação, mas sim, ter sido causado pelo revendedor / usuário final, terceiros ou acidentes, intempérie naturais ou decorrente de uso inadequado.
- Se o número de série do produto tiver sido adulterado ou rasurado.
- Se o aparelho tiver sido violado.

## Substituição de Produto com Defeito:

- 1. Os produtos devem ser devolvidos, preferencialmente, na embalagem original. É indispensável que o lacre original do fabricante ou da Compex Tecnologia Ltda esteja intacto, e que as mercadorias tenham nota fiscal, manual e todos os acessórios.
- 2. Todos os produtos serão analisados. Eles serão reenviados ao cliente sempre que não for constatado qualquer defeito, ou se tiver sido descumprida uma das condições descritas anteriormente.



# **FORMULÁRIO RMA**

- 3. A substituição de produto com defeito poderá ocorrer em até 7 (sete) dias após sua compra, o mesmo terá um prazo de até 72 horas para ser substituído a partir do momento que for registrada a entrada do Produto na Compex Tecnologia Ltda.
- 4. Quando for ultrapassado os 7 (sete) dias após a compra do produto, o mesmo deverá ser encaminhado para a Manu tenção da Compex Tecnologia Ltda. como remessa para conserto.

## Devolução por Desistência e Arrependimento:

- 1. O prazo para desistir da compra do produto é de até sete dias corridos, a contar da data do recebimento;
- 2. O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabri cante ou da Compex Tecnologia Ltda., acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios;
- 3. Todos os produtos serão analisados. Eles serão reenviados ao cliente se tiver sido descumprida uma das condições descritas anteriormente.

### Devolução de Conserto:

Todos os itens constantes da nota fiscal deverão ser conferidos na presença do entregador antes do aceite, pois não aceitamos reclamações posteriores.

- a) As notas fiscais de devolução de conserto serão emitidas para o mesmo endereço do emitente da nota fiscal de remessa para conserto.
- b) O prazo para devolução de RMA será de até 30 dias após a aprovação do orçamento de manutenção.
- c) A Compex Tecnologia Ltda. reserva o direito de alterar o prazo de devolução de RMA devido à falta de peças, informan do a nova data ao cliente.