

## FORMULÁRIO RMA

### PROCEDIMENTO DE ENVIO DE MATERIAL:

1. Embale o(s) equipamento(s) cuidadosamente, de preferência em sua embalagem original, contendo plástico bolha ou outro enchimento, de forma que não apresente mobilidade dentro da caixa.
2. Emita uma Nota Fiscal de remessa e envie junto com a embalagem.
3. Identifique no exterior da embalagem o número do RMA emitido pelo Suporte Técnico.
4. Envie o kit completo (equipamento, bateria e cabos) para testes em nosso laboratório. Caso um dos periféricos não seja enviado, os testes serão realizados com os itens da Compex.
5. Enviar a embalagem aos cuidados de Assistência Técnica no seguinte endereço:

#### Compex Tecnologia Ltda

Rua José Gall GP12, Cond. CT Empresarial, 1115, Carvalho - Itajaí – SC / CEP: 88307-102

CNPJ: 03.391.625/0004-62 / IE: 260.192.830

Em caso de dúvidas enviar e-mail para [rma@compex.com.br](mailto:rma@compex.com.br)

#### a) Remessa para Conserto:

Emitir a nota fiscal da Remessa para Conserto, discriminando exatamente o material que está sendo enviado conforme a nota de venda.

#### Instruções de preenchimento da NOTA FISCAL DE REMESSA DE CONserto:

- Natureza de Operação como Remessa para Conserto (Mercadoria com qualquer tipo de defeito);
- Código da Operação - CFOP: 5.915 dentro do Estado de São Paulo e 6.915 demais localidades;
- Não é necessário destacar os impostos a menos que o Regulamento do ICMS do Estado de origem exija;
- Discriminar quantidade de itens que estão sendo enviados;
- Discriminar código, descrição e valor de venda conforme nossa NF;
- Colocar o número da nossa NF de compra no corpo da NF de remessa.

**Observação:** 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 a nota fiscal da Remessa para Troca, discriminando exatamente o material que está sendo enviado conforme a nota de venda.

Instruções de preenchimento da NOTA FISCAL DE REMESSA DE TROCA:

- Natureza de Operação como Remessa de Troca;
- Código da Operação - CFOP: 5.949 Dentro do Estado de São Paulo e 6.949 Demais localidades;
- É necessário destacar os impostos, conf. NF de Venda da Compex Tecnologia Ltda;
- Discriminar quantidade de itens que estão sendo enviados como troca;
- Discriminar código, descrição e valor de venda conforme nossa NF;
- Colocar o número da nossa NF de compra no corpo da NF de remessa.

## **c) Remessa de Devolução:**

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

Instruções de preenchimento da NOTA FISCAL DE REMESSA DE DEVOLUÇÃO:

- Natureza de Operação como Remessa para Devolução de Produção ou Remessa para Devolução de Venda;
- Código da Operação:
  - Para Devolução de Venda de Produção: CFOP: 5.201 Dentro do Estado de São Paulo e 6.201 Demais localidades;
  - Para Devolução de Venda de Mercadoria: CFOP: 5.202 Dentro do Estado de São Paulo e 6.202 Demais localidades;
- É necessário destacar os impostos, conf. NF de Venda da Compex Tecnologia Ltda;
- Discriminar quantidade de itens que estão sendo enviados como Devolução;
- Discriminar código, descrição e valor de venda conforme nossa NF;
- 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.

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

## Observações Gerais:

### Garantia:

- 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 constatado 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.
- 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.

**Observação:** 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.

- 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:

- 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.
- 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.

- A substituição de produto com defeito poderá ocorrer em até 7 (sete) dias após sua compra, ele 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.
- Quando for ultrapassado os 7 (sete) dias após a compra do produto, o mesmo deverá ser encaminhado para a manutenção da Compex Tecnologia Ltda. como remessa para conserto.

## **Devolução por Desistência e Arrependimento:**

- O prazo para desistir da compra do produto é de até sete dias corridos, a contar da data do recebimento;
- O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante ou da Compex Tecnologia Ltda., acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios;
- 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.
  - As notas fiscais de devolução de conserto serão emitidas para o mesmo endereço do emitente da nota fiscal de remessa para conserto.
  - O prazo para devolução de RMA será de até 30 dias após a aprovação do orçamento de manutenção.
  - A Compex Tecnologia Ltda. reserva o direito de alterar o prazo de devolução de RMA devido à falta de peças, informando a nova data ao cliente.