

POLÍTIAS DE GARANTIA
RMA – RETURN MERCHANDISE AUTHORIZATION
(Autorização de Devolução de Mercadoria)



1. OBJETIVO

Em busca da constante melhoria de nossos serviços de apoio aos clientes, a Pronova Consultoria em Tecnologia da Informação Ltda. (PRONOVA), estabeleceu procedimentos que visam transparecer e agilizar nossos processos com relação à garantia dos produtos por nós comercializados.

Qualquer dúvida em relação ao conteúdo deste documento ou procedimentos aqui apresentados poderá ser esclarecida através do e-mail rma@pronova.com.br.

2. VISÃO GERAL SOBRE GARANTIA

- A PRONOVA fornece serviços de suporte a todos os produtos comercializados por ela e suas filiais no Brasil. Maiores detalhes, consultar o documento POLITICA_GARANTIA_PRONOVA.pdf disponível no CD que acompanha o produto.
- A garantia dos produtos comercializados pela PRONOVA limita-se apenas à defeitos de fabricação.
- O período de garantia de assistência técnica e troca por defeito é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data da emissão da nota fiscal do produto.
- Toda solicitação de troca dos produtos deverá previamente ser autorizada pela equipe de Suporte Técnico. Não serão recebidos produtos sem que esta autorização tenha sido expedida.

3. PROCESSO DE DEVOLUÇÃO

- Antes de solicitar a aprovação para um processo de RMA, certifique-se de ter entrado em contato com o Suporte Técnico da PRONOVA para avaliação do produto e do problema apresentado.
- Em contato com o Setor de RMA da PRONOVA via e-mail, o requerente deverá solicitar autorização de RMA, a qual se fará através de um número de protocolo fornecido pela equipe de Suporte Técnico da PRONOVA juntamente com o Número de Série do Produto. Esta solicitação deverá ser feita através do contato do e-mail rma@pronova.com.br.
- A autorização de RMA tem validade de 15 dias corridos a partir da data de aprovação. Decorrido este prazo um novo processo deverá ser iniciado.
- Após devidamente autorizado, o produto objeto da RMA (acompanhado sempre de cópia da Nota Fiscal correspondente ao mesmo) deverá ser enviado para:

**Rua Doutor Alencar Lima 35 Sala 601. Centro.
Petrópolis. Rio de Janeiro. CEP 25620-050
A/C Suporte Técnico**

- Certifique-se que o número de Protocolo e Número de Identificação do Produto foram preenchidos corretamente no campo observações da Nota Fiscal, e ao enviar o produto favor informar o número do RMA e Número de Identificação do Produto caso o mesmo já não esteja informado na nota fiscal impressa do produto, e na caixa utilizada para transporte. Nunca informe o número na caixa original do produto.
- Embale adequadamente o produto, de forma a protegê-lo durante o transporte.

4. MODALIDADE DE RMA

Existem 4 modalidades e procedimentos para tratamento de RMA:

- DOA – Dead-on-Arrival (produto defeituoso ao ser recebido);
- Devolução (produto enviado em desacordo com o solicitado);
- Assistência Técnica ou Troca.
- Desistência da Compra

4.1. DOA (produto defeituoso ao ser recebido)

Quando se aplica? Nos casos quando um produto for identificado como defeituoso no momento do recebimento.

Pré-requisitos: Leia com atenção, pois não serão aceitas devoluções cujos pré-requisitos não sejam integralmente cumpridos.

- A solicitação deve ocorrer num prazo máximo de até 7 dias contados a partir do recebimento ou retirada da mercadoria.
- Obter o número de RMA (número de protocolo), fornecido pelo Departamento de Suporte Técnico da Pronova.
- O produto deve possuir, todas as suas embalagens e acessórios originais (CDs, manuais, cabos, folheto, etc.), *sem nenhuma espécie de avaria*.
- Deverá ser encaminhada a nota fiscal do produto com o número de RMA (número de protocolo) e Número de Identificação do Produto. Estes números poderão constar também na caixa de transporte.

Procedimentos:

- Preencha o formulário de RMA através do site www.pronova.com.br/rma/ informando os dados em todos os campos requeridos.
- Aguarde o recebimento das instruções e do número de SEDEX Reverso por e-mail
- Se pessoa jurídica, confeccionar Nota Fiscal de REMESSA PARA CONSERTO, com CFOP 5.915 para o estado do Rio de Janeiro, ou 6.915 para demais estados.
- Faça a postagem do produto.
- Encaminhe o número de rastreio para o e-mail rma@pronova.com.br

Os Clientes PRONOVA têm seus produtos garantidos pelos respectivos fabricantes, de acordo com os termos contidos nos certificados de garantia dos fabricantes que acompanham os produtos. Para maiores informações ler o documento POLITICA_GARANTIA_PRONOVA.pdf disponível no CD que acompanha o produto.

Esse documento fixa as condições exigíveis para a utilização dos serviços de assistência técnica e troca de produtos em período de garantia. Estabelece ainda as responsabilidades e a documentação necessária para que se efetuem os serviços.

Autorização de Devolução de Mercadoria

Determinados produtos devem ser encaminhados diretamente à assistência técnica vinculada ao fabricante e não poderão ser aceitos para troca ou conserto na PRONOVA.

Alguns produtos podem ser aceitos pela PRONOVA para análise e solução dos problemas (conserto ou troca, a critério da PRONOVA e/ou do fabricante) desde que estejam no prazo de garantia e obedeçam aos requisitos da Política de Garantia Pronova (POLITICA_GARANTIA_PRONOVA.pdf).

4.2 Devolução (produto enviado em desacordo com o solicitado)

Quando se aplica? Somente em casos onde houver comprovação de erro no envio do produto.

Pré-requisitos: Leia com atenção, pois não serão aceitas devoluções cujos pré-requisitos não sejam integralmente cumpridos.

- A solicitação deve ocorrer num prazo máximo de até 7 dias contados a partir do recebimento ou retirada da mercadoria.
- Obter o número de RMA (número de protocolo), fornecido pelo Departamento de Suporte Técnico da PRONOVA.
- O produto deve possuir, todas as suas embalagens e acessórios originais (CDs, manuais, cabos, folheto, etc.), *sem nenhuma espécie de avaria*.
- Deverá ser encaminhada a nota fiscal do produto com o número de RMA (numero de protocolo) e Número de Identificação do Produto. Estes números deverão constar também na caixa de transporte.

Procedimentos:

- Preencha o formulário de RMA através do site www.pronova.com.br/rma/ informando os dados em todos os campos requeridos.
- Aguarde o recebimento das instruções e do número de SEDEX Reverso por e-mail
- Se pessoa jurídica, confeccionar Nota Fiscal de Remessa de Mercadoria para Troca em Garantia, com CFOP 5.949 para o estado do Rio de Janeiro, ou 6.949 para demais estados.
- Faça a postagem do produto.
- Encaminhe o número de rastreio para o e-mail rma@pronova.com.br
- Se for o caso, após o recebimento do produto um novo será postado em substituição ao anterior.

Autorização de Devolução de Mercadoria

4.3 Assistência Técnica e Troca

Quando se aplica? Nos casos quando um produto for identificado como defeituoso, ou ao longo de seu uso o mesmo apresentar defeito coberto pela Política de Garantia Pronova (POLITICA_GARANTIA_PRONOVA.pdf), e, desde que esteja dentro do prazo de garantia informado no item 2 deste documento.

Pré-requisitos: Leia com atenção, pois não serão aceitas devoluções cujos pré-requisitos não sejam integralmente cumpridos.

- A solicitação deve ocorrer dentro do prazo de 3 (três) meses contados a partir da data da emissão da Nota Fiscal.
- Obter o número de RMA (número de protocolo), fornecido pelo Departamento de Suporte Técnico da PRONOVA.
- O produto deve possuir, todas as suas embalagens e acessórios originais (CDs, manuais, cabos, folheto, etc.), *sem nenhuma espécie de avaria*.
- Deverá ser encaminhada a nota fiscal do produto com o número de RMA (número de protocolo) e Número de Identificação do Produto. Estes números deverão constar também na caixa de transporte.

Procedimentos:

- Preencha o formulário de RMA através do site www.pronova.com.br/rma/ informando os dados em todos os campos requeridos.
- Se pessoa jurídica confeccionar Nota Fiscal de Remessa de Mercadoria para Troca em Garantia, com CFOP 5.949 para o estado do Rio de Janeiro, ou 6.949 para outros estados.
- Faça a postagem do produto.
- Encaminhe o número de rastreio para o e-mail rma@pronova.com.br
- Após o recebimento do produto, o mesmo será avaliado. Caso seja confirmado o defeito, um novo será postado em substituição ao anterior. Caso o produto não apresente defeito coberto pela garantia, sinais de uso indevido ou item não coberto pela garantia, o mesmo será devolvido com Sedex a cobrar.

4.4 Desistência da Compra

Quando se aplica? Quando a desistência ocorre no prazo de 7 dias corridos após o recebimento do produto, por motivos formalizados pelo cliente através do RMA

Pré-requisitos: Leia com atenção, pois não serão aceitas devoluções cujos pré-requisitos não sejam integralmente cumpridos.

Autorização de Devolução de Mercadoria

- A solicitação deve ocorrer dentro do prazo de 7 dias corridos contados a partir do recebimento ou retirada da mercadoria.
- Obter o número de RMA (número de protocolo), fornecido pelo Departamento de Suporte Técnico da PRONOVA.
- O produto deve possuir, todas as suas embalagens e acessórios originais (CDs, manuais, cabos, folheto, etc.), sem nenhuma espécie de avaria.
- Deverá ser encaminhada a nota fiscal do produto com o número de RMA (número de protocolo) e Número de Identificação do Produto. Estes números deverão constar também na caixa de transporte.

Procedimentos:

- Preencha o formulário de RMA através do site www.pronova.com.br/rma/ informando os dados em todos os campos requeridos, e no campo Descrição da Falha, deverá ser informado o motivo pelo qual está ocorrendo a desistência da compra.
- Se pessoa jurídica confeccionar Nota Fiscal de Remessa de Mercadoria para Troca em Garantia, com CFOP 5.949 para o estado do Rio de Janeiro, ou 6.949 para outros estados.
- Faça a postagem do produto.
- Encaminhe o número de rastreio, e os dados da conta bancária onde deverá ser efetuado o depósito do valor do produto para o e-mail rma@pronova.com.br. É importante ressaltar que será efetuada a devolução apenas do valor do produto em questão, sendo necessário que o cliente cite no e-mail que esta de acordo com o procedimento de devolução e suas condições.

5. EXCLUSÕES DE GARANTIA

A garantia poderá ser considerada inválida quando:

- O produto apresentar indícios de danos físicos, por imperícia.
- O defeito relatado for provocado por uso inadequado ou em desacordo com seu propósito inicial, com as instruções e limitações descritas no manual do usuário, manual de instalação, manual de instruções e guia rápido recebidos com o produto.
- Os selos da empresa, inviolabilidade e outros identificadores do produto forem removidos ou adulterados, parcial ou totalmente, ou ainda sobrepostos por qualquer outro.
- O equipamento for consertado ou manipulado por técnicos não autorizados pela PRONOVA.
- O defeito for ocasionado por agentes da natureza ou acidentes.
- Qualquer regra adicional, especificada pela PRONOVA, for descumprida, na íntegra ou mesmo parcialmente.

Autorização de Devolução de Mercadoria

6. POLÍTICA DE FRETE

Todo produto deve ser enviado através de SEDEX. Salvo exceções, previamente autorizadas.

Em caso do produto não apresentar qualquer tipo de problema, o retorno do equipamento será através de Sedex a cobrar, ou através do pagamento da taxa de envio pelo cliente.

DADOS DA PRONOVA:

CNPJ: 06.936.070/0001-32 - Inscrição Estadual: 77.776.974 E-mail: rma@pronova.com.br