

# Políticas de Garantia

**RMA – RETURN MERCHANDISE AUTHORIZATION**

(Autorização de Devolução de Mercadoria)

---



LOCA  
**SUPORTE**

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. VISÃO GERAL SOBRE GARANTIA.....	3
3. PROCESSO DE DEVOLUÇÃO.....	3
4. MODALIDADE DE RMA.....	4
4.1. DOA (produto defeituoso ao ser recebido).....	5
4.2. Devolução (Incompatibilidade Técnica).....	6
4.3. Devolução (produto enviado em desacordo com o solicitado).....	7
4.4. Assistência Técnica e Troca.....	8
4.5. Desistência da Compra.....	9
5. EXCLUSÕES DE GARANTIA.....	10
6. POLÍTICA DE FRETE.....	11



## **1. OBJETIVO**

Em busca da constante melhoria de nossos serviços de apoio aos revendedores, a LocaSuporte empresa que fornece atendimento de Suporte Técnico, 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 suporte@digital3s.com.br ou pelo telefone (43) 3133-5068.

## **2. VISÃO GERAL SOBRE GARANTIA**

- A LocaSuporte fornece serviços de suporte a todos os produtos comercializados pelo Grupo Digital 3s do Brasil.
- A garantia dos produtos comercializados pelo Grupo limita-se apenas à defeitos de fabricação.
- O período de garantia de assistência técnica e troca por defeito é de 9 (nove) meses 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 a LocaSuporte para avaliação do produto e do problema apresentado.
- Em contato com a LocaSuporte, o requerente deverá solicitar autorização de RMA, a qual se fará através de um número de protocolo fornecido pela equipe de Suporte Técnico da LocaSuporte juntamente



com o Número de Identificação da etiqueta que consta na embalagem do Produto. Esta solicitação deverá ser feita através do contato telefônico do Suporte Técnico através do número (43) 3133-5068.

- 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 deverá ser enviado para o endereço **Av. XV de Novembro, 126 – Centro – Cornélio Procópio – Paraná – CEP: 86.300-000** acompanhado sempre de cópia da Nota Fiscal correspondente ao produto.
- Certifique-se que o número de RMA e Número de Identificação do Produto foram preenchidos corretamente no formulário, 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 5 modalidades e procedimentos para tratamento de RMA:

- DOA – Dead-on-Arrival (produto defeituoso ao ser recebido);
- Devolução (incompatibilidade técnica);
- 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 da Locasuporte.
- 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 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.locasuporte.com.br/rma](http://www.locasuporte.com.br/rma) informando os dados em todos os campos requeridos.
- Aguarde o recebimento do número de PAC 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 Paraná, ou 6.949 para demais estados.
- Faça a postagem do produto.
- Encaminhe o número de rastreio para o e-mail [garantia@digital3s.com.br](mailto:garantia@digital3s.com.br)

- Após o recebimento do produto um novo será postado em substituição ao anterior.

#### **4.2. Devolução (Incompatibilidade Técnica)**

##### Quando se aplica?

Somente em casos onde a incompatibilidade técnica entre o produto vendido e o ambiente onde foi instalado é comprovado.

##### 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 da Locasuporte.
- 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 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.locasuporte.com.br/rma](http://www.locasuporte.com.br/rma) informando os dados em todos os campos requeridos.
- Aguarde o recebimento do número de PAC 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 Paraná, ou 6.949 para demais estados.

- Faça a postagem do produto.
- Encaminhe o número de rastreio para o e-mail [garantia@digital3s.com.br](mailto:garantia@digital3s.com.br).
- Após o recebimento do produto um novo será postado em substituição ao anterior.

#### **4.3. 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 da Locasuporte.
- 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 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.locasuporte.com.br/rma](http://www.locasuporte.com.br/rma) informando os dados em todos os campos requeridos.
- Aguarde o recebimento do número de PAC 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 Paraná, ou 6.949 para demais estados.
- Faça a postagem do produto.
- Encaminhe o número de rastreio para o e-mail [garantia@digital3s.com.br](mailto:garantia@digital3s.com.br).
- Após o recebimento do produto um novo será postado em substituição ao anterior.

#### **4.4. 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. Desde que esteja dentro do prazo de garantia informado no item 2 deste manual.

##### 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 9 meses contados a partir do recebimento ou retirada da mercadoria.
- Obter o número de RMA (número de protocolo), fornecido pelo Departamento da Locasuporte.
- 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 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.locasuporte.com.br/rma](http://www.locasuporte.com.br/rma) informando os dados em todos os campos requeridos.
- Aguarde o recebimento do número de PAC 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 Paraná, ou 6.949 para outros estados.
- Faça a postagem do produto.
- Encaminhe o número de rastreio para o e-mail [garantia@digital3s.com.br](mailto:garantia@digital3s.com.br)
- Após o recebimento do produto um novo será postado em substituição ao anterior.

#### **4.5. 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.

- 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 da Locasuporte.
- 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 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.locasuporte.com.br/rma](http://www.locasuporte.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.
- Aguarde o recebimento do número de PAC 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 Paraná, 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 [garantia@digital3s.com.br](mailto:garantia@digital3s.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 invalida quando:

- O produto apresentar indícios de danos físicos, por imperícia técnica.
- 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 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 concertado ou mantido por técnicos não autorizados pelo fornecedor.
- O defeito for ocasionado por agentes da natureza ou acidentes.
- Qualquer regra adicional, especificada pelo fabricante, for descumprida, na íntegra ou mesmo parcialmente.

## **6. POLÍTICA DE FRETE**

Todo produto deve ser enviado através de PAC Reverso. 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.