

MANUAL DE GARANTIA \ RMA

MA-SGQ-004 | Revisão 00 de 05/06/2017



Índice

INTRODUÇÃO	2
PROCEDIMENTO	3
1. Solicitação.....	3
2. Análise da Garantia	3
3. Devolução	4
4. Confirmação e Reparo	5
5. Retorno	6
6. Critérios de Garantia	6
7. Fluxograma do Processo	7

Introdução

A Contel desenvolve e fabrica Automatizadores para portas de garagem e acessórios de segurança através de processos padronizados de fabricação, materiais adequados e com pessoal capacitado, o que assegura excelente qualidade final dos seus produtos. Hoje com mais de 28 anos de atuação neste segmento a Contel se preocupa com a satisfação de seus clientes e funcionário. Tem como um de seus principais objetivos consolidar sua marca através do desenvolvimento de produtos que atendam e excedam as expectativas dos clientes e das normas de segurança aplicáveis.

Nossos automatizadores atendem a todos os requisitos de segurança especificados na norma ABNT NBR NM IEC 60335-1 e na norma particular do produto, bem como aos requisitos compulsórios estabelecidos pelo Inmetro através da Portaria 371 de 29 de Dezembro de 2009. Eles são reconhecidos pelo ótimo desempenho e durabilidade diferenciada em relação aos produtos similares encontrados no mercado.

Este manual tem por objetivo orientar nossos clientes sobre os procedimentos necessários para solicitação de garantia junto a Contel. Caso ainda persistam dúvidas, sinta-se à vontade para esclarecê-las junto ao nosso setor Comercial. **Obrigado por ser nosso cliente.**



Roberto J. Susin
Diretor Geral

Procedimento

1 Solicitação

Toda solicitação de assistência e garantia deverá ser feita através do formulário de RMA disponível no site www.contel.ind.br/RMA. Uma cópia dos dados preenchidos é encaminhada ao endereço de e-mail do remetente. Caso o cliente não disponha de acesso ao formulário, deverá fornecer ao seu contato Comercial, os dados abaixo.

- a) Telefone;
- b) E-mail;
- c) Código do Produto;
- d) Número de Série;
- e) Número da NF;
- f) Quantidade;
- g) Defeito Identificado;

2 Análise da Garantia

A solicitação é analisada com base nas informações fornecidas pelo cliente dentro de um prazo máximo de 24 horas, para verificar se atende aos critérios de garantia. Após esta análise o setor Comercial informa o parecer sobre a análise.

2.1 Garantia Procedente

O responsável pelo atendimento informa ao cliente o número do protocolo RMA, autorizando o envio dos produtos e indicando a transportadora quando aplicável.

2.2 Garantia Improcedente

O responsável pelo atendimento informa o motivo pelo qual a Garantia não foi aceita e verifica se há interesse do cliente em realizar o reparo do produto com a Fábrica, informando uma estimativa de custos. Opcionalmente será ofertado peça de reposição, sempre buscando a melhor alternativa para o cliente. Um número de RMA é fornecido ao cliente.

3 Devolução

Após a confirmação os produtos deverão ser devolvidos observando os critérios abaixo.

3.1 Autorização

Somente serão aceitas devoluções com um número de RMA. Remessas de produtos sem um número de RMA serão recusados automaticamente no recebimento.

3.2 Nota Fiscal

O cliente deverá emitir uma NF utilizando a CFOP 5915 de “Remessa para Conserto” para operações dentro do RS ou 6915 para operações fora do RS. A NF deverá estar em nome de Movport Industria de Peças CNPJ 03.959.055.0001-11. O valor do produto especificado na NF de Remessa deverá ser o mesmo ao qual o produto foi faturado na operação de venda. Nas observações da NF deverá constar o número do protocolo RMA fornecido pelo Comercial da seguinte forma: “RMA:XXXXX” e também as informações da NF de venda do produto da seguinte forma “NF de Venda Nº 000000 emitida em 00/00/0000”.

3.3 Pessoa Física

Clientes não obrigados a emitir nota fiscal deverão imprimir e anexar aos produtos que serão devolvidos uma cópia do formulário de RMA recebido por e-mail.

3.4 Embalagem

Antes do envio o produto deve ser acondicionado em sua embalagem original para evitar danos no transporte. Na ausência desta embalagem aconselha-se a utilização de plástico-bolha e caixa de papelão resistente para proteção dos produtos. A falta do cumprimento dos requisitos acima poderá ocasionar danos às mercadorias, o que implica na devolução imediata dos produtos sem a concessão de garantia através da recusa no recebimento.

3.5 Transporte

Durante os primeiros 90 dias a partir da emissão da NF, o transporte da mercadoria será custeado pela Contel desde que os procedimentos tenham sido cumpridos e a transportadora indicada pela Contel. Sendo constatado que os produtos enviados não apresentam defeito, estão fora de garantia, estão divergentes do que consta na sua nota fiscal de Remessa, apresentam as embalagens violadas ou não correspondem

aos produtos vendidos pela Contel, o Produto será devolvido para o emitente, ficando sob sua responsabilidade os custos com transporte.

3.6 Horário de Recebimento

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 17:00. Não serão recebidos materiais fora deste horário.

3.7 Urgências

Quando o prazo necessário para o Conserto dos produtos não for adequado ao cliente (urgências), a Contel oferece a opção de venda das peças de reposição. Por se tratar de uma operação de venda, os produtos defeituosos deverão ser posteriormente remetidos à Contel para conserto em garantia. A Contel não envia peças em garantia antes da Devolução dos produtos para conserto.

4 Confirmação e Reparo

Os produtos devolvidos são encaminhados para o setor de Assistência Técnica onde serão analisados para confirmação dos defeitos e dos critérios de garantia (item 6). Com base nesta análise o técnico determina o parecer sobre a concessão de Garantia.

4.1 Garantia Concedida

Quando os critérios de garantia são atendidos a Garantia é concedida e os produtos são encaminhados para Reparo. Quando o Reparo não for possível os produtos devolvidos são sucateados e um novo produto é enviado ao cliente.

4.2 Garantia não Concedida

Quando os critérios de garantia não são atendidos o setor Comercial comunica ao cliente o motivo pelo qual não foi aceita e verifica se há interesse do cliente em realizar o reparo do produto com a Fábrica ou a compra da peça de reposição. Caso o cliente não tenha interesse no reparo dos produtos os mesmo serão devolvidos ou sucateados quando esta for a decisão do cliente.

5 Retorno

O prazo máximo para retorno dos produtos é de até 15 dias úteis após o recebimento. Todos os volumes que constam na NF devem ser conferidos na presença do entregador no ato do recebimento. As NF serão emitidas para o mesmo endereço da NF de remessa.

6 Critérios de Garantia

6.1 Cobertura e Prazo de Garantia

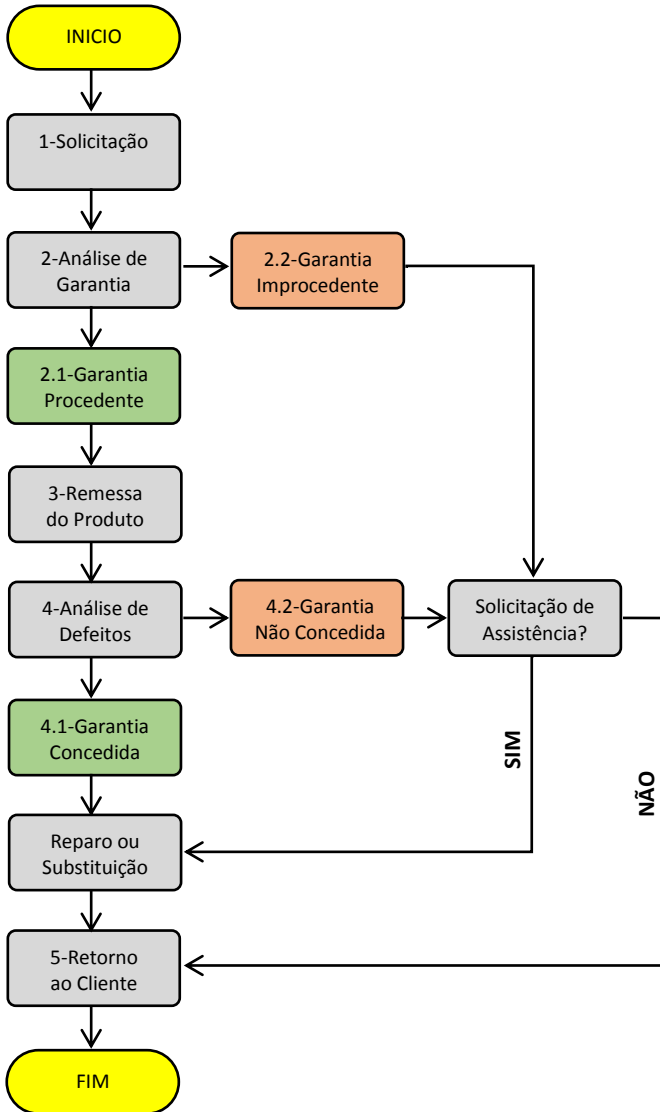
A Contel garante os produtos fornecidos contra defeitos de Projeto, Fabricação, Montagem e Qualidade do Material que o torne impróprio ou inadequado para o uso a que se destina pelo prazo de 1 ano, sendo 90 dias o prazo legal e 275 dias oferecidos pela Contel. Em caso de defeito dentro do período de garantia a responsabilidade da Contel fica restrita ao Reparo ou Substituição.

6.2 Perda de Garantia

A garantia perderá totalmente sua validade caso o produto:

- a) Esteja fora do prazo de Garantia;
- b) Não seja utilizado para o que se destina;
- c) Sofra danos provocados por acidentes;
- d) Sofra danos provocados por agentes da natureza, como raios, inundações, desabamentos e etc.;
- e) Seja instalado em rede elétrica imprópria ou em desacordo com as instruções de instalação;
- f) Sofra danos por acessórios ou equipamentos acoplados ao produto;
- g) Seja reparado por pessoal não capacitado e/ou com peças não originais;

7 Fluxograma do Processo





www.contel.ind.br