RMA – SISTEMAQ

(Autorização para Retorno de Mercadoria)

Orientações gerais aos parceiros de negócios

A Sistemaq Tecnologia trabalha exclusivamente através de parceiros de negócios (revendedores e agentes), cabendo a estes a venda e também o atendimento e suporte ao usuário final. Queremos destacar alguns pontos importantes:

1) É muito importante, que o revendedor faça um levantamento sobre a real necessidade do seu cliente final, identificando quais produtos e modelos estão adequados e vão atender as necessidades do mesmo;

2) Analisar o ambiente em que o produto será instalado, bem como a compatibilidade entre hardware e o software do cliente, infra-estrutura envolvida, suprimentos, disponibilidade de portas de comunicação adequadas, voltagem compatível, etc;

3) Ao receber os produtos, você e seu cliente, devem verificar se o produto e a nota fiscal (DANFE) estão de acordo com o seu pedido, contatando imediatamente a Sistemaq Tecnologia no caso de divergência;

4) O produto e seus acessórios devem ser testados e conferidos no ato do recebimento.

Os itens acima são premissas básicas de uma boa venda.

Política de RMA

Todos os produtos distribuídos pela Sistemaq Tecnologia têm suas garantias (prazos e regras) definidas pelos fabricantes e seguidas fielmente por nossa empresa. O presente termo visa elucidar aos nossos parceiros de negócios os procedimentos a serem seguidos com produtos para DEVOLUÇÃO OU TROCA, desde que apresentem defeito de fabricação.

A Sistemaq Tecnologia se compromete em devolver ao cliente o produto consertado ou substituído por igual ou similar, dentro dos prazos da Lei que regula as relações de consumo vigente no país.

A SistemaqTecnologia NÃO se responsabiliza e NÃO autoriza RMA por:

1) Problemas ocasionados por erro da revenda na especificação do produto;

2) Eventuais defeitos decorrentes de alteração ou tentativa de conserto por pessoa não autorizada, uso impróprio, quedas, descargas elétricas e outras condições anormais;

3) Falhas ou danos causados ao produto em decorrência de problemas elétricos no local de instalação;

4) Produtos, ou suas peças, que tenham sido danificados em decorrência do mau uso, acidentes de transporte, manuseio incorreto, amassamentos ou atos e efeitos da catástrofe da natureza (como raios, tempestades, incêndios, enchentes, etc.);

5) Problemas de software ou de uso indevido, como vírus, remoção de programa ou arquivo, alteração da configuração básica e mínima para o funcionamento dos programas/sistemas;

6) Produtos não comercializados pela DN Automação.

CONSERTOS EM GARANTIA

Os serviços de consertos em garantia, serão sempre executados nos Centros de Assistência Técnica credenciados pelos respectivos fabricantes, ou em outros locais, com a prévia autorização por escrito, da Sistemaq Tecnologia em concordância com o Fabricante.

REQUISITOS PARA “RMA” QUANDO DEVOLUÇÃO OU TROCA

SOMENTE SERÁ GERADA A “AUTORIZAÇÃO PARA RMA” CASO SEJAM ATENDIDOS OS REQUISITOS A SEGUIR:

1) As DEVOLUÇÕES só serão autorizadas, em até 30 dias da data de emissão da nota fiscal (DANFE) emitidas, pela Sistemaq Tecnologia ou Fabricante, nos casos de faturamento direto, quando comprovados defeitos de fabricação devidamente atestados por nossa equipe de suporte e que fornecerá o número de autorização do RMA. Nenhuma DEVOLUÇÃO tem autorização automática de RMA mesmo estando dentro dos 30 dias, devendo SEMPRE ser autorizada por nosso departamento de suporte;

2) Os produtos, OBRIGATORIAMENTE, devem ser apresentados nas mesmas condições em que foram entregues pela Sistemaq Tecnologia, ou seja, na embalagem original e com todos os manuais, plásticos, drives, cabos e lacres inviolados;

3) Os produtos NÃO SERÃO ACEITOS, caso não sejam acompanhados de uma Nota Fiscal de Devolução ou Troca citando o número de autorização do RMA. Nos casos em que o cliente não tem Nota Fiscal própria, deverá dirigir-se a uma unidade da Receita Estadual da sua região e solicitar uma Nota Fiscal Avulsa para fazer a sua Nota de Devolução/Troca. Nos casos de dúvida sobre o preenchimento da Nota, favor contatar a Sistemaq Tecnologia de onde foi gerada a Nota de Venda.

4) O crédito referente ao valor da devolução, estará a disposição do cliente, quando da liberação do produto pelo nosso departamento de suporte. O referido crédito ficará registrado em nosso sistema e servirá para abater a operação de venda do produto substituto.

5) O frete de ida e volta serão pagos pelo cliente, sob pena de não ser aceito pelo setor de logística da empresa responsável pelo recebimento das mercadorias.

PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DO RMA

1) Entrar no nosso site no endereço www.sistemaqtecnologia.com.br na sessão
   "Suporte Técnico"
2) Preencher o formulário online, com todas as informações solicitadas.
3) Ao enviar o formulário, nosso setor de suporte receberá e analisará as possibilidades e retornará com as providencias a serem tomadas e, se for o caso, fornecerá o número de identificação para o RMA.
4) Também é possível fazer download do "Formulário para RMA", preenche-lo por completo e transmiti-lo por fax.

Atenção : **Caso ocorra alguma divergência nas regras acima, o produto será recusado quando do seu recebimento.**

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DAS NOTAS FISCAIS

DEVOLUÇÃO

- Natureza da Operação: Devolução de Venda
- CFOP:
  - 5202 (vendas dentro do estado)
  - 6202 (vendas fora do estado)
  - 5411 (vendas dentro do estado de produtos com substituição tributária)
  - 6411 (vendas fora do estado de produtos com substituição tributária)

TROCA

- Natureza da Operação: Remessa para Troca em Garantia
- CFOP :
  - 5949 (Substituição em garantia dentro do estado)
  - 6949 (Substituição em garantia fora do estado)

PARA DEVOLUÇÃO E TROCA:

- Descrição do produto: exatamente igual à nota fiscal de venda
- Valor do produto: exatamente igual à nota fiscal de venda
- Impostos: destacar ICMS no caso de contribuinte do ICMS
- Substituição Tributária: destacar ICMS ST no caso de produtos inclusos na Substituição Tributária
- Citar o número do RMA e da Nota Fiscal geradora da venda no campo de Observações da Nota

Lançar na nota, em “Descrição dos Produtos”, somente os produtos que deverão ser Devolvidos ou Trocados, com seus respectivos valores e impostos calculados.

Os produtos devem ser encaminhados, junto com a Nota Fiscal, para a Sistemaq Tecnologia (origem da Nota Fiscal).

Alguns questionamentos comuns sobre o processo de Atendimento em Garantia e RMA

1) Quero me tornar uma Assistência Técnica Autorizada de um dos produtos/fabricantes distribuídos pela Sistemaq Tecnologia. Como devo proceder?

No site www.sistemaqtecnologia.com.br no link **"Seja Revenda"** você encontra um formulário com as informações comumente solicitadas por nossos fabricantes. Estas informações são normalmente suficientes para que a Sistemaq Tecnologia possa encaminhar sua solicitação aos fabricantes. É importante ressaltar que cada fabricante possui uma política de credenciamento com critérios próprios de credenciamento que dentre outras coisas levam em consideração:

- Localização da revenda em região de interesse do fabricante por não haver nenhuma autorizada na região;
- Nível de conhecimento e estrutura técnica da empresa candidata;
- Solidez financeira da empresa candidata;
- Nos casos de equipamentos fiscais, capacidade da empresa candidata em atender as exigências das Secretarias de Fazenda dos Estados;
- Volume de vendas da candidata dos produtos do fabricante desejado;
- Aceite por parte da candidata dos termos contratuais exigidos pelos fabricantes bem como a participação nos treinamentos de capacitação e os estoques mínimos de peças exigidos. Importante destacar que muitos dos treinamentos de credenciamento são cobrados e, por vezes, realizados distantes do estado da candidata exigindo desta o investimento de passagens, estadia e alimentação de seus técnicos durante a vigência do treinamento.

2) O que minha empresa ganha em ser autorizada de algum fabricante?

- Primeiro de tudo é a possibilidade de prestar ao seu cliente um atendimento diferenciado que atrairá receita com os serviços prestados e a preferência e fidelização dos clientes para compra dos produtos com sua empresa;
- Segundo, ser autorizada de determinado fabricante é atrativo de clientes. Sempre que um determinado produto apresentar defeito o cliente irá procurar atendimento na Assistência Autorizada mais próxima e, sendo bem atendido, com certeza passará a, no mínimo, considerá-lo uma opção de fornecimento dos produtos e serviços que ele necessitar;

- Terceiro, diversos fabricantes remuneram suas autorizadas pelo atendimento em garantia. Esta remuneração muitas vezes é pequena, mas pode contribuir para composição de sua receita de atendimento
- Por fim, o cliente busca cada vez mais comprar de quem pode lhe prestar todo o atendimento. Cada vez menos o cliente está disposto a comprar de um e ter que buscar a assistência de pós-venda em outro.

3) Ao me tornar autorizada de um fabricante/marca terei que atender aos clientes de outras revendas mesmo que o produto não tenha sido vendido por minha empresa?

Sim. Ser autorizada de um fabricante significa atender este cliente independente de onde o produto foi comprado.

4) Ao me tornar uma autorizada serei obrigado a fazer os atendimentos On-site (na empresa do cliente) ou o atendimento é Balcão (na sede da minha empresa)?

A quase totalidade dos fabricantes estipula suas garantias com o atendimento na modalidade Balcão da Assistência Autorizada. Os atendimentos On-site ficam mais restritos aos atendimentos em contrato fechados pelo fabricante em clientes corporativos. Nestes casos, normalmente, os fabricantes estipulam valores maiores de remuneração dos atendimentos. O fechamento de contratos de atendimento on-site são uma grande oportunidade de receita e de diferenciação para sua empresa.

5) Posso solicitar ao Usuário Final, para qual vendi um produto da Sistemaq Tecnologia, contatar diretamente o suporte da Sistemaq Tecnologia?

Não. Nossa empresa atende exclusivamente revendas tanto na venda quanto no pós-venda. É papel o revendedor atender o seu cliente e prestar a ele o suporte necessário. É papel da Sistemaq Tecnologia atender a revenda e prestar todo o suporte que esta necessitar, quantas vezes for necessário. O suporte de pós-venda deve ser encarado por você revendedor como uma oportunidade de contato com o cliente que serve para melhor conhecê-lo, para melhorar sua satisfação no atendimento de sua empresa e até para vender. As maiores revendas que atendemos usam o suporte para identificar novas oportunidades de vendas e fidelizar o cliente. Na Sistemaq Tecnologia sua revenda conta com uma estrutura de atendimento de especialistas de suporte e vendas e também com nossos eventos de capacitação como os treinamentos.