



## Política e Procedimentos para Remessa de Produtos

### Assistência Técnica

Todo material que apresentar defeito de fabricação deverá ser encaminhado para nosso “Departamento de Suporte”, para o devido reparo ou troca do produto em garantia, desde que estejam acompanhados do Formulário RMA “Remessa de Produto em garantia” e da respectiva Nota Fiscal para este fim, com a natureza da operação de **“Remessa para troca em garantia”**, e **“CFOP”** para o estado de São Paulo de 5.949 e para fora do estado 6.949.

### Garantia de Produtos

Todos os produtos possuem 01 (um) ano de garantia e possuem a cobertura contra defeito de fabricação, exceto estes:

#### **Os produtos perderão a sua garantia quando ocorrer qualquer das situações abaixo:**

- Uso do equipamento em instalações elétricas inadequadas.
- Uso indevido de fonte de alimentação não especificada pelo fabricante.
- Assistência Técnica ou reparo efetuado por terceiros, empresa ou pessoas não autorizada.
- Danos causados por mau uso, descargas elétricas ou acidentes naturais como: Raios, Incêndios ou Inundações.
- Produtos cujo selo de garantia tenha sido removido ou violado.
- Produtos que forem expostos ao calor, líquidos ou umidade excessiva.
- Instalação inadequada dos componentes.
- Equipamentos com qualquer dano físico visível.

**Obs. Produtos recebidos nas condições acima não serão aceitos e ficarão disponíveis para ser retirado.**

### Troca de Produtos

A troca dos produtos serão realizados no prazo de até 30 dias da data da compra (Data da emissão da Nota Fiscal), será gerado um crédito ao cliente para utilizar na compra de outro produto.

### Devolução de Produtos - (Prazo de Devolução e Procedimentos)

Os produtos deverão estar em perfeitas condições, embalagens e todos os componentes que acompanham o produto e em conformidade com a legislação vigente, só serão aceitos com a data limite de 30 dias da data da compra acompanhado com a nota fiscal de devolução.

- Se o equipamento estiver em perfeito estado.

(11) 2614-0250  
R. Pedro Belegarde, 380 - VI. Califórnia - São Paulo/SP

[www.neocam.com.br](http://www.neocam.com.br)



*Empresa comprometida  
com o meio ambiente*



- Quando não detectado indícios de uso ou violação da embalagem.
- Quando constatado defeito de fabrica.
- Quando devolvido o equipamento completo (manuais, acessórios e componentes em perfeito estado).

#### **Procedimentos**

- A mercadoria deve ser enviada por junto com a nota de compra;
- A mercadoria deve ser enviada em sua embalagem original;
- A mercadoria deve ser enviada junto com o formulário de RMA, (formulário)

Para a devolução da mercadoria, faz-se necessário enviar Nota Fiscal de Devolução, conforme lei vigente.

#### **Instruções:**

Emitir nota fiscal de devolução, discriminando exatamente o produto que está sendo enviado conforme a nota de venda.

Nota fiscal incompleta, com natureza de operação, código fiscal incorreto ou qualquer erro na nota, não serão aceitos por nosso Departamento de RMA.

#### **RMA**

O Departamento de Assistência Técnica é o setor responsável no recebimento e conferência de todo e qualquer equipamento que derem entrada na empresa Neocam, tanto equipamentos para o conserto durante o prazo de garantia, devolução de produtos.

#### **Procedimento de RMA**

Para que possamos prestar uma assistência técnica eficaz e de qualidade é necessário que os seguintes procedimentos e condições sejam atendidos.

Antes de enviar qualquer equipamento, deverá ser preenchido o formulário de autorização de envio (RMA), esse formulário deverá ser solicitado a empresa Neocam.

Enviar somente os equipamentos relacionados no formulário de autorização de envio de RMA junto com todos os acessórios relacionados (manuais, fontes, controles) e na sua embalagem original.

Embarcar os equipamentos adequadamente de preferência com plástico bolha ou similar para que não ocorram danos no transporte e conseqüentemente a perda da garantia do produto;

O prazo para elaboração do orçamento é de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do equipamento pela empresa Neocam.



Se o equipamento pertencer à Pessoa Física, faz-se necessário o envio de uma declaração de envio de remessa para conserto, contendo todas as informações da nota de venda.

Se o equipamento pertencer à Pessoa Jurídica, faz-se necessário enviar Nota Fiscal de Remessa para Conserto, conforme lei vigente.

#### **Instruções:**

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

Nota fiscal incompleta, com natureza de operação, código fiscal incorreto ou qualquer erro na nota, não serão aceitos por nosso Departamento de RMA.

Se a Pessoa Jurídica for desobrigada a emitir nota fiscal, deverá enviar junto com o equipamento uma declaração de envio de remessa para conserto, conforme lei vigente.

Independente se Pessoa **Física** ou **Jurídica**, o equipamento deverá ser encaminhado junto com a **Nota Fiscal** ou **Declaração de remessa** e o **Formulário de autorização de RMA**.

O reenvio dos equipamentos e a os dados de emissão da nota fiscal de devolução de conserto será enviado para o mesmo endereço do emitente da nota fiscal de remessa para conserto.

#### **Prazo de Retorno de RMA**

Os equipamentos serão analisados pelo departamento de RMA e em até 5 dias úteis o laudo ou orçamento será finalizado;

O prazo para devolução de RMA dos equipamentos em garantia será de até 10 dias após o recebimento do material, salvo exceções por motivos de força maior;

Os reparos efetuados nos equipamentos em garantia implicam na troca gratuita das partes, peças e componentes que porventura apresentarem **defeito de fabricação**, além da mão-de-obra utilizada nesse reparo. Caso não seja constatado defeito de fabricação e sim defeito por uso inadequado ou o equipamento estiver fora do prazo de garantia, o proprietário do equipamento será notificado e receberá um orçamento para o reparo de seu equipamento, ficando a seu critério a aprovação ou não do orçamento que deverá ocorrer no **prazo de até 5 dias**.

#### **Garantia de Conserto**

Todo equipamento reparado terá um período de garantia de 3 meses sobre os reparos efetuados.

A Garantia da Neocam cobre somente os serviços por ela efetuados, ficando assim o transporte por conta e risco do cliente no envio.

Aceitando ao orçamento você estará concordando com todos os termos acima descritos.

Observação: Todos os procedimentos estão conforme as Regras do **Código de Defesa do Consumidor**.