

## **NOVO PROCEDIMENTO PARA TROCA DE TONER E CARTUCHO TINTA**

**04.08.2017**

### **RRC – REGISTRO DE RECLAMAÇÃO CLIENTE – “RMA”**

Em primeiro devemos informar que (RMA) Return Merchandise Authorization é uma transação onde o comprador envia o material com defeito para o fornecedor de forma a obter a reparação do produto, ou pela sua substituição, ou adquirir outro produto, ou ter esse valor levado a crédito para utilização em futuras compras.

E a aceitação da devolução não implica necessariamente na obtenção de crédito, uma vez que os produtos devolvidos passarão ainda por análise técnica. Conforme artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078/90, o setor de RMA tem até 30 dias após a data de apresentação do problema pelo consumidor para responder sua solicitação.

#### **Assim todas as devoluções obedecerão aos seguintes critérios:**

1. Informar ao setor de **RRC** pelo telefone **(44 3261 6100)** ou e-mail [garantia1@masterprintnet.com.br](mailto:garantia1@masterprintnet.com.br) e [garantia2@masterprintnet.com.br](mailto:garantia2@masterprintnet.com.br) a causa do defeito e o número da nota fiscal que originou a compra, após nossos colaboradores orientarão o cliente no procedimento correto para a devolução ou troca dos produtos.
2. Todos os nossos produtos possuem garantia de 18 meses contados a partir da data de sua fabricação indicado na etiqueta dos produtos.
3. Após receber a autorização o cliente deverá emitir nota de devolução/troca conforme o caso e enviar a mercadoria através de transportadora previamente especificada pela empresa.

#### **Situações que caracterizam a perda de garantia de nossos produtos:**

- A) A mercadoria não consta na relação de produtos adquiridos pelo cliente nos**

últimos 18 meses;

**B)** Produto está na relação, porém tem fabricação diferente de nossos fornecedores;

**C)** Produto tem marcas de violação, e/ou remanufatura. Ex.: Marca de furo por seringa, parafusos marcados por chave, lacres rompidos, sem etiqueta etc;

**D)** Danos causados por queda ou má aplicação do produto, ou seja, forçar a entrada do mesmo em equipamento diferente de sua especificação ou alterar sua configuração para uso múltiplo;

**E)** Produto sem etiqueta de identificação;

**F) O cartucho estar vazio, ou abaixo do peso “vide tabelas”;**

**G)** Folha Teste, enviar junto com o produto uma folha de teste comprovando o motivo do defeito (impressão fraca, manchas, etc). Caso não venham com a devida página, estará sujeito ao nosso critério de análise com base na “impressão” da impressora do nosso laboratório;

**H)** Os produtos deverão estar acompanhados de sua embalagem de origem, no caso dos Cartuchos de Toner devem estar dentro do respectivo **AIR BAG** “quando houver”, e os Cartuchos de Tinta jamais deverão ser acondicionados em sacolas plásticas, pois danificam os produtos e contaminam;

**I)** Produtos que não apresentarem defeitos retornarão para o revendedor;

**IMPORTANTE. A devolução deve impreterivelmente corresponder ao CNPJ da compra.**

As mercadorias recebidas em desacordo ou que foram recusadas pelo setor de **RRC**, retornará para o cliente num próximo pedido (obedecendo ao prazo de 30 dias para novo pedido). Se o cliente não tiver nenhum pedido dentro deste prazo e optar em receber a mercadoria recusada de volta arcará com os custos do frete retorno.

O cliente poderá assinar um termo autorizando a destruição pela empresa, caso não queira receber a mercadoria recusada. A empresa reserva-se ainda no direito da destruição dos produtos após o prazo estipulado de 30 dias caso o cliente não se pronuncie referente á destinação do mesmo.

**Uma vez aceita a devolução é direito do cliente:**

**A)** Receber a substituição dos produtos por outros iguais. Na possibilidade de não haver em estoque o mesmo produto, deverá ser anotado na conta corrente do cliente o crédito dos produtos apontados pela nota de entrada dos mesmos;

**B)** Esse crédito a rigor deverá ser utilizado em compras futuras salvo autorização competente.

**C)** O crédito na aquisição de outros produtos diferentes aos devolvidos implicará no pagamento da diferença entre o devolvido e o novo e no caso contrário caberá ao cliente um saldo para utilização futura, sabendo-se que o crédito é no valor correspondente ao da data da compra e jamais pelo valor atual.

**IMPORTANTE:** Caso existam divergências de informação entre o **RRC** e a mercadoria efetivamente enviada com á nota fiscal, deverá o cliente complementar.

Toda solicitações de **RRC** tem á validade de 30 dias e não haverá prorrogação (exceto para férias coletivas). Caso não tenhamos retorno dentro deste prazo, a solicitação de devolução/troca será cancelada.

**A DEVOLUÇÃO não suspende e não altera a cobrança da(s) fatura(s) da compra.**