



## **AUTORIZAÇÃO DE RETORNO DE MERCADORIA (RMA) E GARANTIA**

### **PRAZO DE GARANTIA**

Os produtos e equipamentos da Came possuem 1 ano de garantia contado a partir da data de venda inserida na nota fiscal do produto ao distribuidor / integrador. A porta automática Fluo possui 2 anos de garantia. O prazo de garantia do conserto de material é de 6 meses. As fitas de led possuem garantia de 6 meses.

### **COBERTURA DA GARANTIA**

A cobertura da garantia compreende a substituição de peças, componentes e / ou equipamentos que apresentarem defeitos de fabricação, desde que os mesmos estejam dentro do prazo de garantia, acompanhados da nota fiscal de remessa para conserto, onde serão previamente analisados pela assistência técnica da empresa.

### **O QUE NÃO É COBERTO PELA GARANTIA**

- produto / componentes fora do prazo de garantia
- produto / componente sem acompanhamento da nota fiscal
- nota fiscal apresentada com sinais de modificação ou rasura
- produtos instalados fora da especificação da fábrica
- quando houver partes e peças defeituosas decorrentes de erro de instalação e / ou uso inadequado em desacordo com as orientações do manual e / ou treinamento
- por mau uso, alterações ou modificações estéticas ou funcionais
- se houver sinais de violação, remoção e / ou adulteração da etiqueta de identificação com o número de série do produto
- defeitos causados por descargas elétricas, variações de energia ou intempéries da natureza
- avarias nos produtos ou componentes pelo uso de ferramentas não apropriadas
- no produto estiver faltando peças e partes
- despesas de frete e embalagem
- despesas com instalação do produto
- sinistro (roubo ou furto)
- problemas decorrentes e consequentes de instalação de peças e acessórios que não pertençam ao produto
- problemas causados no transporte dos produtos

### **SOBRE O FRETE**

- São de responsabilidade do cliente as despesas de envio de remessa para conserto à Came com a respectiva nota fiscal de remessa para conserto. As despesas de envio do produto de volta ao cliente só será paga pela Came caso seja constatado defeito de fabricação e seja aplicada a garantia do produto pela área técnica, caso contrário essa despesa será de responsabilidade do cliente.



## **ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

- só serão aceitos para cômputo do prazo de manutenção, os produtos e componentes que cheguem à Came com a devida nota fiscal de remessa para conserto, o número da nota fiscal de compra, o número de série do produto (se houver) e um relato por escrito do cliente com informações sobre o problema que está ocorrendo com o produto ou componente.
- os orçamentos serão realizados e enviados em até 5 dias úteis após o recebimento das peças ou produtos
- após aprovado o orçamento pelo cliente, o prazo de conserto será de até 5 dias úteis onde os mesmos ficarão disponíveis para coleta
- produtos e componentes enviados sem a nota fiscal de remessa para conserto e permanecerem sem a devida regularização em até 15 dias serão reenviados à origem sem conserto com a despesa de frete a ser paga no destino
- produtos e componentes com orçamento enviado e aguardando aprovação ou não por mais de 15 dias serão reenviados à origem sem conserto com a despesa de frete a ser paga no destino
- produtos e componentes com orçamento aprovado e aguardando coleta por mais de 15 dias serão reenviados à origem com a despesa de frete a ser paga no destino
- Não será permitido o atendimento técnico na Came sem a devida e prévia autorização, a fim de que não se interrompa o andamento dos serviços já programados pelos técnicos

## **DEVOLUÇÃO**

- A Came não aceita devolução de material