



RETORNO DE MERCADORIA AUTORIZADA (RMA) POLÍTICA DE GARANTIA

Este documento fixa as condições exigíveis para a utilização dos serviços de RMA e troca de produtos em período de garantia. Estabelece as responsabilidades e documentações necessárias para que se efetuem os serviços, com objetivo de prestar um melhor atendimento aos nossos clientes.

Todos os clientes Braile possuem garantia dos produtos contra defeitos de fabricação, conforme política de garantia preestabelecida.

Como saber a garantia dos meus produtos?

Disponibilizamos em nosso site uma tabela de garantia de todos nossos produtos, acesse <https://braileonline.com.br> procure pela aba RMA, download de tabela de garantia. O prazo de garantia fornecido pela Braile encontra-se na coluna “Prazo c/ Braile”, após este período os produtos deverão ser encaminhados pelo cliente para rede autorizada informada nos manuais, embalagens ou site dos fabricantes, alguns procedimentos você encontra na coluna “Após o período de garantia c/ Braile” de nossa tabela de garantia.

Como faço a solicitação de RMA?

A abertura de RMA deve ser realizada através do site <https://braileonline.com.br/rma>, deve-se preencher os campos do formulário com todas as informações solicitadas. Produtos que **não possuem número de série**, basta preencher com um 0 (zero). O campo “Descrição do problema” deverá ser preenchido com o máximo de detalhes, pois os testes serão realizados mediante ao defeito alegado. Caso a abertura de RMA seja para mais de um item é só clicar no botão abaixo “+ **adicionar mercadoria**”. Caso tenha algum problema para abertura de RMA via site, entrar em contato no e-mail rma1@brailedistribuidora.com.br ou rma2@brailedistribuidora.com.br.

Não tem login e senha de acesso ao site?

Caso não possua login e senha de acesso em nosso site contate seu vendedor ou atendimento através do fone (51) 3357-3700.

Como saber se minha solicitação foi recebida e aceita pela Braile?

Após o preenchimento da solicitação de RMA você receberá um aviso “**Obrigado! Solicitação de RMA, protocolo #xxxxxxx, enviado com sucesso! Aguarde nosso retorno em breve**” essa mesma confirmação você receberá no e-mail informado na solicitação. O Prazo para resposta é de 72 horas. Caso seu pedido seja AUTORIZADO você receberá um novo e-

mail com o “resumo de RMA – Envio da mercadoria” contendo um espelho de nota fiscal em PDF (espelho de como você deve emitir a Nota Fiscal) **atenção para a CFOP e dados adicionais. O espelho possui validade de 15 (quinze) dias**, transcorrido esse período ela será cancelada, devendo o cliente solicitar nova autorização. Ao solicitar a autorização o produto deve estar no período de garantia. A nota fiscal emitida pelo cliente deverá conter as mesmas informações da minuta encaminhada. Qualquer divergência no preenchimento da NF, a mercadoria será recusada. Caso seu pedido tenha sido NÃO AUTORIZADO você receberá um e-mail explicando o motivo pelo qual foi negado.

Como enviar os produtos para Braille?

Os produtos deverão ser encaminhados na caixa original com seus acessórios e manuais. Produtos com itens faltando serão negados automaticamente. A Braille não recolhe mercadorias de RMA. O envio dos produtos deverá ser feito através de transportadora, correios com frete CIF (ou seja, por conta do cliente) ou entregues diretamente no balcão de atendimento do RMA. **Atenção, não será aceito em nenhuma hipótese, mercadorias sem autorização prévia do RMA e sua respectiva NF.**

Qual o prazo de retorno do(s) produto(s) enviados para garantia?

Todo produto entregue a nosso setor de RMA será encaminhado para área técnica, passará pelos testes necessários respeitando o prazo de 72 horas após o recebimento, podendo sofrer alteração sem aviso prévio, caso seja necessário. Os produtos serão inspecionados podendo ser recusados (perda da garantia) devido a danos físicos ou em caso de remoção e violação da etiqueta com número de série. Nos casos em que não houver mercadoria disponível em estoque para reposição imediata, o prazo de reposição será estendido por 30 (trinta) dias. Transcorrido este prazo será feito retorno simbólico e espelho para emissão da NF de devolução, para gerar crédito, podendo ser utilizado em novas compras ou abatimento de boleto(s) em aberto. Produtos que não apresentarem defeito serão enviados novamente para o cliente. É de responsabilidade do cliente entrar em contato com o RMA para verificar o status de sua solicitação.

Mercadoria apresentou defeito, quem paga o frete de volta?

Mercadorias que apresentarem defeito, frete de retorno para o cliente é por conta da Braille.

Mercadoria não apresentou defeito, quem paga o frete de volta?

Mercadorias que não apresentarem defeito serão enviadas para o cliente com frete a cobrar.

Em qual situação meu produto pode ser recusado?

Ocorrerá PERDA AUTOMÁTICA DE GARANTIA, em caso de mau uso, imperícia, negligência, quedas, danos através de agentes naturais (enchentes, incêndios, etc.), surtos de energia, descargas elétricas e similares, pela utilização de acessórios inadequados, e quando estiverem fora do prazo de garantia.

Produtos novos trocados em RMA, qual a garantia?

Garantia segue sendo a partir da nota fiscal de compra. Caso não tenha sua NF poderá solicitar no e-mail fiscal1@brailedistribuidora.com.br.

Produtos de saldo ou deslacrados, qual a garantia?

Produtos de saldo ou deslacrados tem garantia de 30 (trinta) dias. Em caso de defeito seguir o processo de RMA normalmente. Todos os produtos de saldo ou deslacrados que apresentarem defeito será gerado crédito do mesmo. **Obs.: Estes produtos podem ser enviados sem embalagens ou embalagens genéricas bem como acessórios incompletos.**

A Braille salva os dados dos dispositivos?

A Braille não se responsabiliza por dados em HDs, SSDs, Pen Drives e Cartões de Memória, o backup ou cópia de programas e dados são de inteira responsabilidade do cliente.

Meu pedido chegou com algum volume ou produto danificado, como faço?

Todos os produtos no interior do volume devem ser conferidos no ato da entrega. Em caso de identificação de algum produto avariado, deverá ser realizada a recusa parcial do pedido mediante ressalva no conhecimento de transporte. **Havendo a constatação de qualquer dano físico no produto após a assinatura do conhecimento de transporte, a responsabilidade será inteiramente do cliente, não sendo possível a troca ou devolução.** Em caso de dúvidas contatar o setor de RMA através do fone (51) 3357-3700.

Meu pedido chegou faltando produtos, como faço?

A quantidade de cada item no interior dos volumes deve ser conferida no ato da entrega. Em caso de identificação de falta de produto deverá ser realizada a ressalva no conhecimento de transporte de modo a garantir a reposição. **Havendo a constatação de qualquer falta de produto após a assinatura do conhecimento de transporte, a responsabilidade será inteiramente do cliente, não sendo possível a reposição do mesmo.** Em caso de dúvidas contatar o setor de RMA através do fone (51) 3357-3700.

Meu pedido chegou com produtos que não correspondem ao descritos na NF, como faço?

Em caso de identificação de divergência ou sobra de produtos deverá ser realizado o contato com o setor de RMA através do fone (51) 3357-3700 ou e-mail rma1@brailedistribuidora.com.br ou rma2@brailedistribuidora.com.br, para verificação da ocorrência por nossa operação logística, em casos procedentes as devidas providências serão tomadas para solução do caso.

Comprei um produto vendido em Pack, posso trocar apenas uma unidade?

Produtos vendidos em packs (**uma caixa com mais de 1 unidade do mesmo item**) não tem a garantia por unidade. Exemplo: Caso tenha adquirido uma caixa com 12 colas, a garantia é para caixa e não para uma unidade dentro do pack.

Como funciona a garantia de máquina montada pela Braile?

Máquina montada e lacrada pela Braile tem como garantia os mesmos prazos fornecidos na **tabela de garantia**, ou seja, cada peça tem seu tempo estabelecido. Em caso de remoção dos lacres de garantia não aceitaremos a máquina montada, cabendo ao cliente identificar o(s) produto(s) danificado(s) e encaminhar ao setor de RMA, enviando apenas o item com defeito ou o conjunto das peças separadamente (fora do gabinete). Qualquer dano físico encontrado após a abertura da máquina pelo cliente, isenta a Braile de responsabilidade relativa à garantia.

Como funciona a garantia de máquina montada pelos clientes?

A Braile sob nenhuma hipótese responsabiliza-se pela montagem de microcomputador feita pelo próprio cliente, mesmo que todos os componentes tenham sido adquiridos na Braile. A garantia é individual, por peça e não do conjunto. Neste caso a Braile não receberá o microcomputador montado por terceiros. O cliente deve identificar e encaminhar-nos apenas a(s) peça(s) com problema.

Não tenho como fazer NF, como podemos fazer o RMA?

A partir do dia 1 de outubro de 2019, a Braile não receberá produtos por ordem de serviço, sendo assim, será obrigatória a emissão de NF para trocas ou mesmo entrada para teste em nosso setor de RMA.

Fiz a compra do produto errado, tenho como fazer a devolução?

Será aceito devolução de produtos comprados erroneamente no período de 7 (sete) dias após a compra, se o produto estiver lacrado em sua embalagem original e com todos os componentes íntegros, neste caso o frete é por conta do cliente. A Braile não é responsável por produtos incompatíveis ou comprados errado.

Tudo certo com a abertura de RMA, para qual endereço devo enviar?

Toda mercadoria deve ser enviada para:
Endereço: Av. A. J. Renner 695
Cep: 90245-000
Cidade: Porto Alegre – RS
Ac: Distribuidora de Papéis Braile Ltda.
Setor: RMA

Canal para sugestões, dúvidas ou reclamações através do e-mail sac@brailedistribuidora.com.br ou WhatsApp 51 99419-4758

Fique atento as informações, confira se já liberou o domínio da Braile em seu AntiSpam, assim você terá a segurança de receber nossos e-mails.

Porto Alegre, 31 de agosto de 2023.