

Procedimentos de Garantia e Devoluções de Mercadorias

Todas as operações de vendas realizadas pela CINAP são feitas com emissão de nota fiscal, portanto, todas as operações de remessa para GARANTIA, TROCA E/OU DEVOLUÇÃO, tem que vir acompanhada de DOCUMENTO FISCAL.

Não aceitamos cartas de correção, conforme legislação vigente. Portanto muita atenção no preenchimento da NF

A CINAP reserva-se o direito de não receber produtos que não se enquadrem na presente norma.

Regras para mercadorias dentro do prazo de garantia

A - Verificar e avaliar as condições do produto; produtos violados(lacres rompidos), aplicação de forma errada, com sinal de quedas ,esmagamento ou mau uso(torque excessivo,uso de ferramentas inadequadas,mudanças de aplicação), não apresentam garantia.

B - Após análise acima enviar junto com o produto um relatório com as informações fornecidas pelo cliente referente ao problema apresentado pelo produto.

C - O prazo máximo para devolução definitiva é de 06 meses após a compra.(com preenchimento do cartão)

D- Os produtos que não se enquadrarem nas normas não devem ser enviados para fábrica

A GARANTIA NÃO COBRE:

Perdas, danos ou lucros cessantes resultantes da impossibilidade do uso do produto enquanto este estiver sendo reparado.

1) REGRAS PARA O ENVIO DE PRODUTOS PARA A GARANTIA:

A) Envie um e-mail para garantia@cinap.com.br e envie o cartão de garantia devidamente preenchido ou solicite o envio do formulário de RMA pelo e-mail sac@cinap.com.br ou também pelo TEL - 016-3518-1806 depois de receber o formulário de RMA preencha e nos reenvie junto com a cópia do cartão de garantia do produto devidamente preenchido.

B) Os clientes que não possuem acesso a internet devem enviar um formulário para o fax 16 3518-1806 indicando o CNPJ da empresa, o código de venda e a descrição do produto, a quantidade, o defeito apresentado, e o número da nota fiscal de compra.

C) As Solicitações de Garantia serão processadas em até 24 horas, e o cliente receberá, por e-mail, uma autorização, contendo os produtos autorizados. O cliente deverá mencionar no campo "Dados Adicionais", o número do ID (autorização para envio de RMA).

TODA DEVOLUÇÃO DEVERÁ SER AUTORIZADA PELO NOSSO SETOR RESPONSÁVEL.

As devoluções sem a cópia de autorização de devolução não serão aceitas.(RMA,CARTÃO DE GARANTIA)

1.1 Faturamento envio de garantia

A) Emitir nota fiscal modelo 1 ou 1A, que deverá constar:

Natureza da operação: REMESSA DE MERCADORIA OU BEM PARA CONSERTO OU REPARO

C.F.O.P: 5915 (no mesmo Estado) e 6915 (Operações Interestaduais).

B) Mencionar, no corpo da nota, o número e a data da nota de compra de cada produto.

C) Destacar somente o tributo ICMS, pois conforme regulamento todas as notas fiscais de Remessa em Garantia tem que haver o destaque dos itens.

D) Contatar o nosso departamento responsável por garantia, pelo fone 16 3518-1806 para a autorização prévia da remessa.

TODA DEVOLUÇÃO DEVERÁ SER AUTORIZADA PELO NOSSO SETOR RESPONSÁVEL.

1.2. Devolução definitiva de produtos com direito a crédito

As devoluções sem a cópia de autorização de devolução não serão aceitas.

A) Emitir nota fiscal modelo 1 ou 1A, que deverá constar:

Natureza da operação: DEVOLUÇÃO COM SUBST. TRIBUT. (OBS.: CASO TENHA PELO MENOS UM ITEM COM SUBST.)

C.F.O.P: 5411 (no mesmo Estado) e 6411 (Operações Interestaduais).

B) Mencionar, no corpo da nota, o número e a data da compra de cada produto.

C) Destacar todos os tributos. Devolução definitiva tem incidência de impostos.

D) Mesmo as empresas que optarem pelo Simples, estando pois isentas de tributos, deverão observar no corpo da nota fiscal o valor do tributo por nós recolhido para efeito de créditos junto aos órgãos competentes.

E) A nota fiscal de devolução deverá ser preenchida de acordo com a nota de origem: preços, códigos e tributos praticados na ocasião.

F) Os produtos deverão estar embalados, e com devida placa de identificação de nosso logo e informações de rastreabilidade legíveis e intactos.

G) O prazo máximo para devolução definitiva é de 06 meses após a compra.