



Política Comercial

Return Material Authorization (RMA)

Autorização para retorno de material

Disposições Gerais: O Departamento de RMA, foi criado para melhor atender aos clientes Microside com a incumbência de RECEBER, AVALIAR, CONSERTAR/TROCAR e DEVOLVER as mercadorias comercializadas pela Microside. Para que os clientes sejam atendidos é IMPRESCINDIVEL que sejam cumpridos os termos aqui expostos e atendam à todas as obrigações fiscais exigidas por lei devendo para isto informar-se com seus contadores ou junto à receita estadual e federal de seu estado.

- 1) Solicitação de Autorização de Envio: O Cliente que possuir uma peça comercializada pela Microside, e cuja esteja dentro do prazo de garantia e apresentou defeito, deverá
 - a. Entrar no site <http://www.microside.com.br>
 - b. Acessar o link RMA.
 - c. Seguir às informações contidas na página.
 - d. Preencher ao menos os campos obrigatórios.
- 2) As solicitações enviadas com sucesso através dos formulários serão analisadas pelo departamento, o qual retornará para o contato e telefone informados na solicitação, em até 3 dias úteis.
- 3) Serão rejeitados automaticamente os formulários que:
 - a. Foram preenchidos incorretamente.
 - b. Cujo numero de série não coincida com o número de Nota-Fiscal.
 - c. Cujo número de série não foi comercializado pela Microside.
- 4) Caso julgue ser necessário, um Técnico da Microside entrará em contato para tentar solucionar o defeito por telefone ou pelo método mais eficaz.
- 5) As autorizações deferidas serão encaminhadas ao e-mail informado, autorizando o envio da(s) peça(s) com defeito.
- 6) Quanto aos fretes, remessas e transporte:
 - a. No caso de realmente apresentar defeito:
 - i. Envio até a Microside será por conta do cliente.
 - ii. Devolução da Microside para o cliente, por conta da Microside.
 - b. No caso do produto não apresentar defeito:
 - i. Envio até a Microside será por conta do cliente.
 - ii. Devolução da Microside para o cliente, por conta do cliente.
- 7) As peças recebidas sem Nota Fisca, ou Notas Fiscais emitidas incorretamente serão recusadas no ato da entrega, sendo responsabilidade do cliente a coleta e/ou a regularização para que seja dado andamento no processo.
- 8) O Departamento técnico analisará as peças recebidas e confrontar com o defeito descrito.
 - a. O Prazo para análise da peça é de até 3 dias úteis a partir da data de recebimento.
- 9) Constatando-se necessidade de troca:
 - a. Caso a peça seja importada
 - i. Para peças novas o prazo para envio da nova peça é de até 28 dias a partir da data da constatação do defeito pelo técnico da Microside
 - ii. Peças remanufaturadas, o prazo é de até 35.
 - b. Para placas-mãe o prazo pode chegar a até 70 dias.
 - c. Demais peças e equipamentos em até 20 dias.
- 10) Na impossibilidade de troca da peça, o cliente receberá o mesmo valor pago, como crédito a ser compensado na próxima compra.