

# GUIA PARA O PROCESSAMENTO DAS OPERAÇÕES RMA

# BALLUFF

Prezado(a) parceiro(a) comercial,

Para garantir que possamos processar os itens que você deseja nos devolver com rapidez e eficiência, sistematizamos o tratamento dos envios de formulários de RMA. Por isso, pedimos que você observe o seguinte procedimento:

## **Procedimento para transação RMA**

1. Para a devolução de produtos, você precisa de um formulário RMA. Esse formulário e o guia podem ser encontrados em nossa homepage em [www.balluff.com.br/rma](http://www.balluff.com.br/rma) para download.
2. Você pode preencher o formulário de RMA on-line, dependendo do seu navegador, ou fazer um download do arquivo, preenchendo através do Adobe Reader e transmiti-lo eletronicamente via e-mail usando o botão „Enviar“.
3. Ao enviar o formulário RMA, você confirma que as informações enviadas estão completas e são verdadeiras.
4. Dentro de 1 a 2 dias úteis, você receberá uma etiqueta de devolução e uma guia de remessa com um número de ID de tíquete de suporte. Este será enviado para o endereço de e-mail que você forneceu no formulário RMA.  
Atenção: O processamento pode ser atrasado se as informações fornecidas no formulário de RMA estiverem incompletas.
5. Por favor, imprima a etiqueta de devolução / guia de remessa e inclua-a no item devolvido.

Por favor, note que os atrasos podem ocorrer no processamento de mercadorias que são devolvidos para nós sem um número de RMA. Tais bens podem até ter que ser enviados de volta para você sem processamento.

## **Condições RMA**

- A embalagem original dos produtos não conter etiquetas, escritas ou estar danificada.
- No caso de devolução para recebimento de crédito, a devolução deve ocorrer em embalagens não danificadas e fechadas.
- Os danos de transporte devem ser reportados imediatamente à empresa de transporte responsável.
- Assegure-se de que haja uma embalagem compatível com ESD de componentes eletrônicos.
- Os custos de reparo e inspeção, nova embalagem e acessórios serão faturados separadamente.  
Para isso, você receberá uma estimativa dos custos.
- Envie o produto no prazo de 5 dias úteis com frete gratuito e com a devida segurança para o endereço do destinatário localizado na nota de entrega/no documento de acompanhamento referente à devolução.
- O número RMA atribuído é válido apenas para essa entrega.

Balluff Controles Elétricos Ltda.  
Sede: Rua Francisco Foga, nº 25  
Distrito Industrial  
CEP. 13.280-000  
Vinhedo/SP - Brasil  
Central de Atendimento Balluff  
Tel.: +55 19 3876.9999  
Fax: +55 19 3876.9990  
e-mail: [balluff@balluff.com.br](mailto:balluff@balluff.com.br)