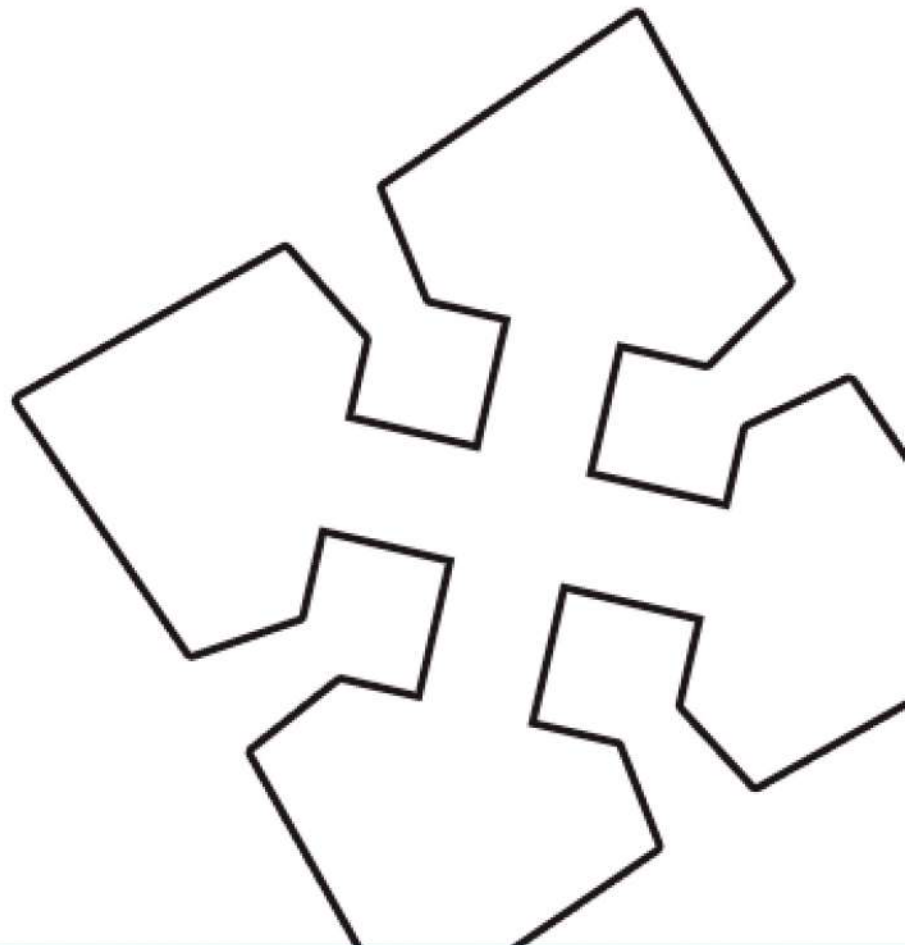


# POLÍTICA

# DE RMA



All Nations

A All Nations possui um departamento disponível para atender as revendas que possam vir a ter mercadorias que apresentaram defeitos ou mal funcionamento.

O procedimento de RMA varia de acordo com a marca do produto. A All Nations segue as condições comerciais junto aos fabricantes parceiros.

A política de RMA encontra-se na página de RMA no rodapé do site da All Nations.

Importante:

Todo o processo de envio de mercadoria para o setor de RMA inicia-se através do site [www.allnations.com.br](http://www.allnations.com.br) no menu "RMA" da área logada. Acesse e confira!

**Horário de atendimento** (telefone e whatsapp):  
Segunda-feira a sexta-feira, das 8:30hs às 18:00hs.

**Telefones:**

Rio de Janeiro: (21) 3523-8000 - Opção 3

E-mail para contato: [service@allnations.com.br](mailto:service@allnations.com.br)

**Entrega e retirada:**

Horários: 9hs às 12hs e 13hs às 17hs

Santa Catarina: OPERADOR LOGÍSTICO LEOLOG

CNPJ 00.070.112/0008-95 - Avenida Pedra Branca, N° 184, Sala 2 - CD 04, Cidade Universitária Pedra Branca - Palhoça - SC - CEP: 88137-270

Espírito Santo: OPERADOR LOGÍSTICO TEGMA

CNPJ 00.070.112/0004-61 - Rodovia Governador Mario Covas, 882, Parte - Modulo 03 Padre Mathias - Cariacica - ES - CEP: 29157100

## Como solicitar o RMA?

**Primeiro você deve fazer o login no site da All Nations.**

Ao acessar, deverá clicar no link RMA. Após, deve incluir, no campo programado, o número de série contido no produto. Na ausência de número de série, deve ser feita a busca pela NF de compra para a seleção do produto. Logo em seguida, deve ser informado o defeito do produto a fim de avaliarmos se o processo para a garantia está de acordo.

É NECESSÁRIO EMITIR UMA NF PARA CADA SOLICITAÇÃO DE RMA.

**ATENÇÃO:** AO ENVIÁ-LO, O PRODUTO DEVE SER O ESPECIFICADO NA SOLICITAÇÃO, COM O MESMO NÚMERO DE SÉRIE E REFERENTE A NF DE COMPRA INFORMADA. CASO O PRODUTO ENVIADO SEJA DIFERENTE DO INFORMADO NA SOLICITAÇÃO DE RMA FEITA PELO SITE, SERÁ FEITA A RECUSA IMEDIATA DO MESMO.

Finalizadas as etapas, clique em **Enviar!**

## **IMPORTANTE!**

É preciso enviar o RMA para o mesmo estoque em que a compra foi realizada!



## Como saber se minha solicitação foi aceita?

Em aproximadamente **02 dias úteis**, você receberá na caixa de mensagens de seu endereço eletrônico cadastrado, um e-mail contendo a resposta sobre o RMA, se este foi autorizado ou não autorizado.

Caso seu pedido tenha sido **AUTORIZADO**, nesse mesmo e-mail você receberá um link para acessar o modelo para emissão da NF de Devolução de Compras.

Caso seu pedido tenha sido **NÃO AUTORIZADO**, na mensagem constará a razão para o indeferimento do pedido. Sanada as exigências para liberação do pedido, não será necessária a emissão de uma nova solicitação. Basta acessar o site da All Nations, fazer o login, que em suas solicitações de RMA estará a solicitação Não Autorizada.

Através da página você poderá recuperar a solicitação e enviá-la novamente para análise.

## Como preencher a NF para envio dos produtos?

Após a autorização de seu RMA pelo site, a **All Nations** disponibiliza um link no mesmo e-mail com o espelho da NF.

Para facilitar o processo de emissão da NF, basta se basear nas informações contidas no link enviado por e-mail de autorização

## A natureza de Operação para envio do RMA para a All Nations é Devolução de compras:

**Para produtos sem ST - CFOP 5202 (dentro do Estado) / 6202 (fora do Estado)**

**Para produtos com ST - CFOP 5411 (dentro do Estado) / 6411 (fora do Estado)**

Todos os impostos devem ser mencionados nos campos destinados, de acordo com o modelo enviado pela a All Nations

A base dos valores sempre será de acordo com a NF de compra.

Importante: Nos dados complementares da NF, é imprescindível que seja informado o número do pedido de RMA.

## Como enviar os produtos para a All Nations?

O envio dos produtos deve ser feito através de transportadora ou correios com frete CIF, ou seja, por conta do cliente, sendo necessário agendamento de entrega.

## Qual é o prazo de retorno do produto enviado para RMA?

É de responsabilidade do cliente entrar em contato com o RMA para verificar o status de seu RMA.

A All Nations se baseia na política de garantia dos fabricantes, portanto, os prazos para resposta do pedido variam de acordo com o produto e com a política estabelecida pelo fabricante. Entretanto, informamos que de forma geral os processos duram aproximadamente 60 dias úteis. Caso esse prazo não seja atendido, a All Nations entrará em contato com o fabricante do produto em questão e verificará um novo prazo para retorno. Para maiores informações, acesse Políticas de Fabricantes.

## Passaram-se os 60 dias úteis, posso receber o crédito no valor do meu produto?

Não. Como informado, a All Nations se baseia na política de garantia dos fabricantes, sendo assim não é possível a concessão de crédito sem que haja autorização prévia do fabricante. Não podendo o cliente exigir essa forma.

## Fiz um faturamento direto e sou isento de Inscrição Estadual, por isso não emito NF. O que fazer?

Neste caso, você deve emitir uma NF avulsa eletrônica diretamente no site da Receita Federal.

## Não localizo o número de série do meu produto. Como solicitar o RMA?

Caso seu produto não tenha número de série, o sistema automaticamente permitirá a emissão da solicitação sem a inclusão do número de série. Basta incluir o número da NF de compra.

**Dica:** Disponibilizamos uma ferramenta no Menu de Serviços chamada Listagem de Serial no qual o cliente consegue verificar todos os seriais registrados na nota fiscal.

## Quando meu RMA estiver liberado, como posso recebê-lo?

Para os produtos em que o fabricante realiza processo de DOA ou troca por produtos novos, constatado o defeito mediante aos testes, será gerado um crédito para compras no valor da NF de devolução enviada.

Para os produtos em que o fabricante realiza reparo dos produtos ou que não foi constatado o defeito mediante aos testes, a All Nations irá realizar o envio dos produtos através da natureza de operação VENDA DE MERCADORIA ADQUIRIDA OU RECEBIDA DE TERCEIROS EM OP



**Para produtos sem ST - CFOP 5102 (dentro do Estado) / 6102 (fora do Estado)**  
**Para produtos com ST - CFOP 5403 (dentro do Estado) / 6403 (fora do Estado)**

A quitação desse NF de venda ocorrerá com o lançamento da NF de Devolução de Compras, e o frete de acordo com a política de frete da All Nations.

Os produtos enviados através da NF de VENDA DE MERCADORIA ADQUIRIDA OU RECEBIDA DE TERCEIROS EM OP, não terão a garantia atualizada. A garantia é baseada na NF de origem.

**Dica:** Para sua comodidade, disponibilizamos a retirada do seu RMA pessoalmente no Estoque de SC (somente).

Para as NFs de VENDA DE MERCADORIA ADQUIRIDA OU RECEBIDA DE TERCEIROS EM OP devo recolher impostos, caso proceda?

Sim, para os casos em que o recolhimento do imposto é por conta do cliente, o mesmo deve ser realizado.

## Em que situação meu produto perde a garantia?

Ocorrerá **PERDA AUTOMÁTICA DE GARANTIA** quando forem executados reparos por postos não autorizados ou credenciados, em caso de falhas por mau uso, avarias, imperícias, negligência, acidentes, quedas, incêndios, descargas elétricas e similares, pela utilização de acessórios inadequados, entre outros.

## Em que situação meu produto pode ser recusado no ato do recebimento aqui na All Nations?

Produtos que estejam com sinais de violação em suas embalagens ou apresentem danos físicos, falhas por mau uso, imperícia, negligência, acidentes, quedas, incêndios, descargas elétricas e similares serão recusados pela All Nations no ato do recebimento com frete FOB.

Além disso, a NF deverá estar válida, ou seja, dentro do prazo permitido para circulação.

**Envio de NF dentro do estado do RJ:** 3 dias corridos

**Envio de NF fora do estado do RJ:** 5 dias corridos

**Envio de NF para SC e ES:** 7 dias corridos

Notas Fiscais com dados incorretos ou rasuradas serão recusadas.

Caso seja identificada qualquer irregularidade, incluindo as citadas acima, o material será recusado mediante ressalva no verso da NF e o cliente será contatado por e-mail ou telefone. O retorno da mercadoria será providenciado através de Frete FOB, ou seja, será por responsabilidade do cliente.

## Ao enviar os produtos pelos Correios, porém com o NF irregular, qual o procedimento?

Ao receber o produto pela modalidade correios, que nos impossibilita a conferir a NF no ato do recebimento, a All Nations mediante a constatação de uma NF irregular, entra com a revenda solicitando uma nova NF em no prazo de 72 hrs. Caso não seja enviado a nova NF, os produtos serão considerados abandonados.

Os produtos abandonados na All Nations, são destinados à sucata, e a revenda não poderá mais reclamar a posse dos mesmos ou recuperação de valores. O produto é considerado abandonado, seis meses após a entrada do mesmo no RMA. A revenda com produto abandonado receberá uma carta registrada avisando do abandono e terá mais dez dias para entrar em contato e recuperar o produto.

## Quando o meu produto retorna de RMA novo, qual o prazo de garantia do mesmo?

O tempo de garantia de um produto é contado a partir da nota fiscal de compra.

A solicitação deve ser feita através do e-mail: [service@allnations.com.br](mailto:service@allnations.com.br)