Termos e condições RMA

Conforme pode ver abaixo, há um resumo da política sobre os RMA de Westcon-Comstor. Por favor, tenha certeza de rever e compreender a nossa política antes de registar um RMA connosco.

1 – RMA (Devolução por crédito)

2 – RMA (Retorno para substituição/reparo)

3 – Processo de retorno

4 – Artigos danificados ou perdidos em trânsito

1 - RMA (Devolução por crédito)

Só se autorizará um RMA se cumprir com as seguintes condições:

- A solicitude deve ser enviada e devolvida no prazo de 30 dias desde a data da nossa fatura de venda.
- Os produtos vendidos sem possibilidade de devolução estão excluídos (por exemplo, compra não armazenável ou personalizada do Fornecedor).
- Se Westcon-Comstor não receber o(s) produto(s) no prazo de 30 dias desde a autorização, então o RMA expirará e, portanto, o armazém rejeitará a mercadoria recebida depois deste momento ou deverá programar uma recolha.
- O(s) produto(s) deveram retornar a Westcon-Comstor nas condições originais (sem abrir e no seu packaging original). Em caso de não retornar algum artículo (excluídos os Retornos de Avaliação) ou componente nas condições originais, não se emitirá um crédito.
- As licenças, contratos Smartnet e de manutenção estão sujeitos à aprovação do Fornecedor e o crédito só será autorizado com esta aprovação.

Taxa de reabastecimento

Os RMA autorizados podem incorrer numa taxa de abastecimento (ao nosso critério), exceto se a razão do RMA é resultado dum erro de Westcon-Comstor.

A taxa de reabastecimento, se aplicada, é um 15% do valor total dos produtos ou £50/$50/50 € (divisa da encomenda), qualquer que seja mais elevada.

Notas de crédito

A quantidade creditada será o preço original de venda faturado menos qualquer taxa de reabastecimento.

2 – RMA (Retorno para substituição/reparo)

Um RMA só será autorizado se o(s) produto(s) é incluído numa das seguintes duas categorias:

1. DOA (Dead on Arrival)
2. Em garantia

DOA

Os produtos considerados como defeituosos ou inutilizáveis em destino (*dead on arrival*) podem retornar-se e substituir-se de acordo com os Términos e Condições do Fornecedor.

Em garantia

Westcon-Comstor reverá e avaliará a solicitude de RMA em relação aos términos de garantia do fabricante.

Se Westcon-Comstor processa a garantia, se coordenará uma substituição ou reparo com o fabricante.

Na eventualidade de que o pedido de garantia não seja administrado por Westcon-Comstor, se proporcionará então um contacto alternativo.

Substituições antecipadas

Se considerar que um produto é indispensável, é aconselhado comprar um contrato de manutenção para esse produto.

Podem proporcionar-se substituições antecipadas, mais à discrição de Westcon-Comstor.

Se autorizar uma substituição antecipada, o(s) produto(s) será faturado ao preço atual.

Uma vez que o(s) artigo(s) defeituoso(s) seja retornado a Westcon-Comstor, será emitido um crédito completo.

3 - Processo de retorno

- O(s) produto(s) não deve retornar-se até receber uma autorização na forma de um número de autorização de retorno de material, assim como conselho de expedição.
- O(s) produto(s) retornado sem autorização será retornado com cargo ao Fornecedor.
- Uma vez que a solicitude de RMA seja aprobada, debe-se retornar o(s) produto(s) à Westcon-Comstor.
- Para DOA e RMA defeituosos, comprove que a expedição esteja claramente etiquetada com o número de RMA.

- Para retornos comerciais é importante que estes artículos fiquem intactos e no seu packaging original com todos os rótulos, etiquetas, códigos de barras ainda acoplados. Por favor, não use fita nem escreva em nenhum packaging, pois faz parte do produto vendido e precisa de estar numa condição revendivel. Caso seja necessário, coloque o produto em outra caixa ou reduza a embalagem.
- Por favor, assegure que o número de RMA e o endereço de retorno apareça escrito no packaging adicional. Não cumprir isto pode resultar numa demora no processamento do RMA ou o(s) produto(s) pode retornar.
- Westcon-Comstor não aceita nenhuma responsabilidade pela perda o dano incorrido no trânsito. O(s) produto(s) não será considerado como retornado, a menos que um representante adequadamente autorizado de Westcon-Comstor emita um recibo assinado.
- Quando o(s) produto(s) chegar a Westcon-Comstor, será inspecionado para conferir que o contendido corresponda com o RMA que foi autorizado e se não cumprir, o produto será retornado com cargo ao Fornecedor.

4- Artigos danificados ou perdidos em trânsito

- Se os artigos apresentam danos visíveis à chegada, deve-se então rejeitar a expedição.
- Se aceita os artigos, deve-se comprovar na hora de assinar o recibo da transportadora POD que identifica-se claramente por escrito no POD o dano percebido.
- DEVE notificar a Westcon/Comstor Customer Service Team sobre qualquer requerimento de dano ou perda no trânsito dentro do prazo de 5 dias úteis desde o recibo da fatura. Não cumprimento deste processo pode invalidar seu requerimento.