

Política de Suporte



Introdução	1
Modelo - Nota de Devolução	2
Abertura de Ticket de RMA	3
Prazos de Garantia – Consumidor final	4
Instruções de troca do produto na Loja	5
Contato	6

1. Introdução

Prezado Parceiro Lojista, este documento tem por finalidade apresentar a nossa Política de Suporte, estabelecendo regras e definições para as modalidades de suporte oferecidas. Para melhor entendimento da política, recomendamos ler este documento em sua totalidade afim de evitar dúvidas e falhas de comunicação.

Para abertura de RMA é necessário à emissão de uma nota de devolução e a abertura de um ticket de atendimento, a seguir informaremos o passo a passo destes procedimentos.

Condições dos Produtos para RMA:

- Os produtos devem vir completos à Sumay, com todos os seus acessórios, manuais e embalagens originais. Produtos que vierem em desconformidade, retornarão conforme origem.

2. Modelo – Nota de Devolução

O nosso RMA tem como diferencial no mercado, a **geração de créditos**, ao qual o cliente pode usar em uma nova compra, ao em vez de fazer a manutenção.

Para efetuarmos este processo, será necessário a emissão de uma nota de devolução, segue as instruções para emissão:

Empresa Optante pelo Simples Nacional:

CAMPOS DA NOTA	PREENCHIMENTO
NATUREZA DA OPERAÇÃO	DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA
CRT	1
CFOP	6.202
CSOSN (ICMS)	101 (ou 2101)
CST (IPI)	50 (Crédito de IPI)
CST (PIS/ CONFINS)	49
CST (ICMS)	200
VALOR DO PRODUTO	O mesmo da nota fiscal de venda da Sumay para a sua empresa
VOLUMES	Colocar o volume correto
FRETE POR CONTA	1 – frete Dest/Rem
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	Colocar o Número do documento fiscal de aquisição das mercadorias, Data de emissão, Chave de acesso e os impostos referentes a nota de origem (venda).

Tabela 1 – Nota de devolução (Simples Nacional)

Empresa não optante pelo Simples Nacional:

CAMPOS DA NOTA	PREENCHIMENTO
NATUREZA DA OPERAÇÃO	DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA
CFOP	6.202
CST (ICMS)	200 (ICMS 4%)
CST (IPI)	50 (Crédito de IPI)
CST (PIS/ CONFINS)	49
VALOR DO PRODUTO	O mesmo da nota fiscal de venda da Sumay para a sua empresa
VOLUMES	Colocar o volume correto
FRETE POR CONTA	1 – frete Dest/Rem
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	Colocar o Número do documento fiscal de aquisição das mercadorias, Data de emissão, Chave de acesso e Informar o Valor do IPI e ICMS devolvidos

Tabela 2 – Nota de devolução (não optante pelo Simples Nacional)

Modelo da nota impressa: (Outros estados)

		NF-e
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR	Nº
	SUMAY DO BRASIL LTDA	SERIE 1

Identificação do Emitente	DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAIDA Nº SERIE 1 FI 1/ 1 Via 5	 <small>CHAVE DE ACESSO</small> <small>Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora</small>
---------------------------	---	--

NATUREZA DA OPERAÇÃO		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA		
INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSC ESTADUAL DO SUBST TRIBUTARIO	CNPJ
151864527		05.054.671/0015-54

DESTINATÁRIO/REMETENTE			CNPJ/CPF	DATA EMISSÃO
NOME / RAZÃO SOCIAL			09.625.361/0001-06	14/05/2019
SUMAY DO BRASIL LTDA				
ENDEREÇO		BAIRRO/DISTRITO	CEP	DATA DE ENTRADA / SAIDA
CSG 20 LOTES 05/06 Nº 01, 01		TAGUATINGA SUL	72035-520	14/05/2019
MUNICÍPIO	FONE/FAX	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL	HORA DE SAIDA
BRASILIA	(61)32251058	DF	0750559300108	13:32:55

FATURA

--

CALCULO DO IMPOSTO					
BASE DE CALCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CALCULO DO ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS	
53,60	2,14	0,00	0,00	53,60	
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	VALOR DO IPI	VALOR TOTAL DA NOTA
0,00	0,00	0,00	0,00	8,04	61,64

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS						
RAZÃO SOCIAL		FRETE POR CONTA	CODIGO ANTT	PLACA DO VEICULO	UF	CNPJ / CPF
		1 - Dest / Remet (FOB)				
ENDEREÇO			MUNICÍPIO	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL	
QUANTIDADE	ESPECIE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO	PESO LIQUIDO	
1,00	UNIDADE			1,030	1,030	


DADOS PRODUTOS SERVIÇOS															
CODIGO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM / SH / CEST	EAN	CST	CFOP	UNID.	QTDE	UNITARIO	V. TOTAL	% DES	BC ICMS / BC ST	V. ICMS / VL ST	V. IPI	ALÍQUOTAS	
														ICMS	IPI
31706231	CX SOM 14W 2.1 P/PC CSPEC1312	85182100 / 2103100	7895508269769	200	6202	UN	1,0000	53,6000	53,60	0	53,60	2,14	8,04	4,00	15

X Colocar o volume correto	X X CST CFOP 200 6202 ou CSOSN 2 101	X X QTDE VALOR	X X ICMS IPI 4% 15% ↑ Pode variar
--	---	---	---

<p style="font-size: x-small;">DADOS ADICIONAIS</p> <p style="font-size: x-small;">INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</p> <p>Neste campo informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número da nota de venda; - Os dados solicitados (quando solicitado); - Impostos referentes a nota de origem (venda). 	<p style="font-size: x-small;">RESERVADO AO FISCO</p>
---	---

(Dentro do Distrito Federal)

		NF-e
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR SUMAY DO BRASIL LTDA	Nº
		SERIE 1

Identificação do Emitente	DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAIDA Nº SERIE 1 Fl 1 / 1 Via 5	
		CHAVE DE ACESSO Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora

NATUREZA DA OPERAÇÃO DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA	PROTOKOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
INSCRIÇÃO ESTADUAL 151864527	DISC ESTADUAL DO SUBST TRIBUTARIO
	CNPJ 05.054.671/0015-54

DESTINATÁRIO/REMETENTE		
NOME / RAZÃO SOCIAL SUMAY DO BRASIL LTDA	CNPJ/CPF 09.625.361/0001-06	DATA EMISSÃO 14/05/2019
ENDEREÇO CSG 20 LOTES 05/06 Nº 01, 01	BARRIO/DISTRITO TAGUATINGA SUL	CEP 72035-520
MUNICÍPIO BRASILIA	UF DF	INSCRIÇÃO ESTADUAL 0750559300108
FONE/FAX (61)32251058		HORA DE SAIDA 13:32:55

FATURA

CÁLCULO DO IMPOSTO					
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 53,60	VALOR DO ICMS 2,14	BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00	VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS 53,60	
VALOR DO FRETE 0,00	VALOR DO SEGURO 0,00	DESCONTO 0,00	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 0,00	VALOR DO IPI 8,04	VALOR TOTAL DA NOTA 61,64

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS					
RAZÃO SOCIAL	FRETE POR CONTA 1 - Dest / Remet (FOB)	CODIGO ANTT	PLACA DO VEICULO	UF	CNPJ / CPF
ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL		
QUANTIDADE 1,00	ESPECIE UNIDADE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO 1,030	PESO LIQUIDO 1,030

DADOS PRODUTOS SERVIÇOS														
CODIGO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM / SH / CEST	EAN	CST	CFOP	UNID.	QTDE	UNITARIO	V. TOTAL	% DES	BC ICMS / BC ST	V. ICMS / VL ST	V. IPI	ALÍQUOTAS ICMS IPI
31706231	CSX SOM 14W 2.1 P/PC CSPEC1312	85182100 / 2103100	7898508269769	200	5915	UN	1,0000	53,6000	53,60	0	53,60	2,14	8,04	18% 15%

X Colocar o volume correto
 X X CST CFOP 200 5915
 X X QTDE VALOR
 X X ICMS IPI 18% 15%
 ou CSOSN 2 101
 Pode variar

DADOS ADICIONAIS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES Neste campo informe: - Número da nota de venda; - Os dados solicitados (quando solicitado); - Impostos referentes a nota de origem (venda).	RESERVADO AO FISCO
---	--------------------

3. Abertura de Ticket de RMA

Acesse o nosso site www.protocolo.sumay.com.br e preencha com os dados solicitados:

Passo a passo:

Abra o site >> Preencha com os seus dados >> Anexe a nota de venda (caso não tenha, coloque qualquer arquivo) >> Descreva os produtos e os seus respectivos defeitos >> Preencha os dados do seu endereço >> informe o número da nota de venda e data da compra (caso não lembre, coloque qualquer informação) >> clique em abrir ticket.

Feito isso, clique em abrir ticket, um atendente especializado irá entrar em contato em até 48h.

4. Prazos de Garantia – Consumidor Final

Prazos de garantia	
Telas de projeção	01 ano.
Suportes (TV/micro-ondas/Monitor/Cx. De som)	03 anos.
Informática	01 ano.
Som Multmídia	01 ano.
Cabos/ Rede & Segurança	01 ano.

Condições Gerais:

- A garantia Sumay cobre apenas defeitos e vícios de fabricação, não se estendendo a danos causados por Desgaste natural por uso, queda, danos causados pela instalação ou manutenção inadequada realizada pelo próprio usuário ou por terceiros não autorizados pela Sumay.

5. Instruções de troca do produto na loja

Política de TROCA

SUMAYSM

Como realizar a troca de mercadorias da SUMAY?

A política de troca dos produtos SUMAY, funciona da seguinte forma:
Quando o cliente chega na loja e informa que um produto SUMAY está com defeito, o qual ainda está na garantia e estando com a nota fiscal em mãos, o vendedor pode trocar o produto com defeito, do cliente, por outro produto novo da loja, apenas o produto que substitua o que está com defeito, os outros acessórios que vem na embalagem do produto novo, deverá permanecer na embalagem.

O vendedor terá que colocar o produto com defeito dentro da embalagem que foi retirado o aparelho novo, do qual foi entregue ao cliente. Com a embalagem completa, com todos os acessórios, a loja deverá fazer uma solicitação de troca para a SUMAY, depois enviar a embalagem do produto com defeito e todos os acessórios.

Para a troca e devolução de mercadoria, siga os passos a baixo:

Cliente, munido da nota fiscal, faz a solicitação da troca do produto na loja.

Loja, troque apenas o item com defeito

Troca com o cliente, substitua o produto defeituoso pelo novo, troque apenas o produto com defeito.

Devolução de mercadoria para a Sumay
Coloque o aparelho juntamente com os seus acessórios para enviar o item completo para o depósito.

OBS: não entregue a embalagem nova para o cliente, utilize ela para devolver a caixa com defeito para o depósito, juntamente com os acessórios novos.

Como enviar para o depósito?
Com a embalagem completa com todos os produtos, solicite o processo de devolução...

Finalizado, feito todos os procedimentos, conforme indicado, a devolução estará validada e será gerado um vale que ficará disponível à Loja.

Entre em contato: ✉ ssc@sumay.com.br ☎ 61. 3404-5958

sumay.com.br
@sumaybr

Dúvidas?

Entre em contato conosco:

ssc@sumay.com.br

Fone: (61) 3404-5958

De segunda a sexta, das 09H00 às 17H30, Exceto feriados.