

**PROCESSO DE**

RMA. v.1.0

**e**  
**price**

## O que é um RMA?

RMA é um processo através do qual o cliente envia um produto com anomalia para o seu fornecedor, este processo deve ser iniciado sempre que o produto for rececionado com algum defeito ou apresentar anomalias no seu funcionamento.

## Onde posso solicitar um pedido de RMA?

Disponibilizamos um novo separador na Área de Cliente denominado "RMAS", pode solicitar nesta área através do botão "NOVO RMA / DEVOLUÇÃO".

Para que consiga iniciar um processo de RMA a fatura do produto a ser devolvido deve estar disponibilizada no separador "DOCUMENTOS FINANCEIROS" pois o primeiro passo a realizar é a localização da fatura e da referência do produto.

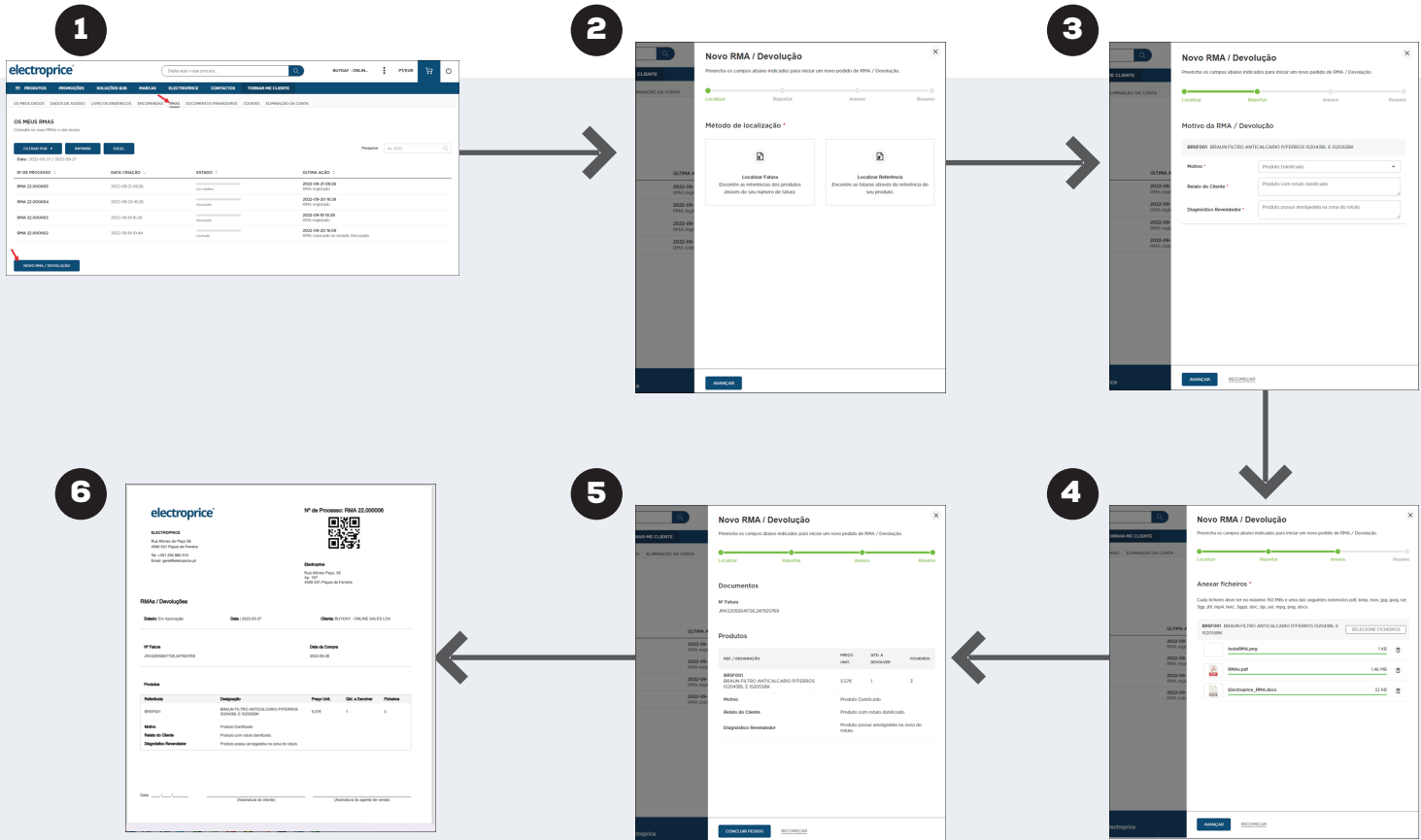


# PASSOS A SEGUIR PEDIDO RMA:

- 1** Na área de cliente, no separador RMAS clicar no botão "NOVO RMA / DEVOLUÇÃO";
- 2** Localiza a referência e a fatura do produto;
- 3** Ao avançar, é disponibilizada a área de report;
- 4** Avança para a área de "Anexos" e anexe no mínimo um ficheiro.

Antes de "Concluir o Pedido" é apresentado um breve resumo dos dados inseridos e quando concluído, é disponibilizado um comprovativo para impressão. Este comprovativo deve ser assinado e anexado ao produto para levantamento.

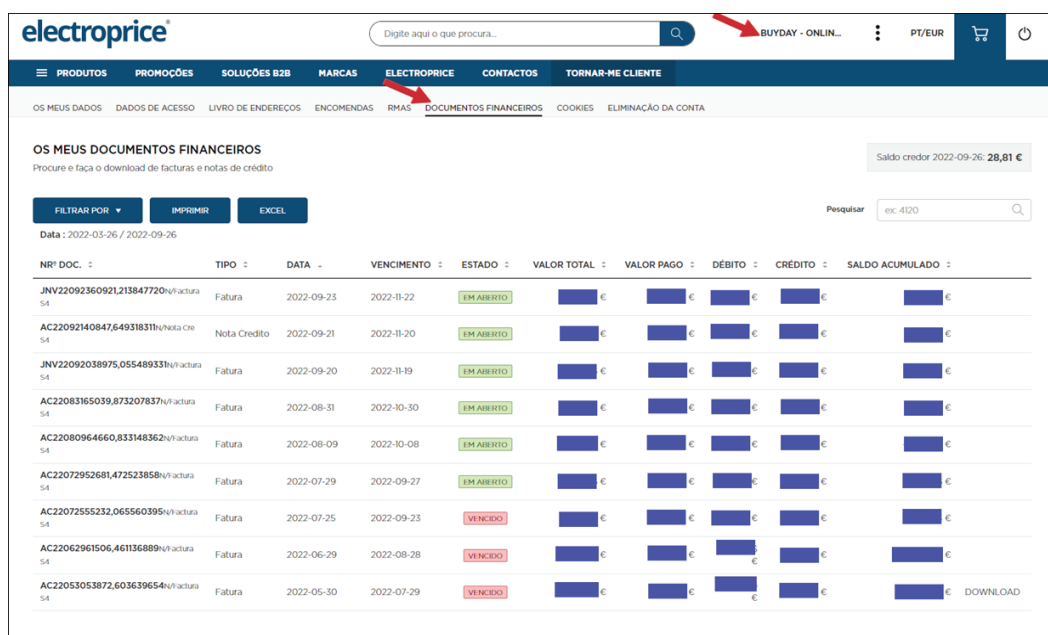
Os pedidos de RMAS solicitados ficam listados na aba RMAS e podem ser consultados a qualquer momento.



- 1.** Separador RMA's (NOVO RMA/DEVOLUÇÃO)
- 2.** Localizar referência e fatura do produto
- 3.** Área de cliente
- 4.** Anexar ficheiros
- 5.** Resumo dos dados inseridos
- 6.** Comprovativo para impressão

## DOCUMENTOS FINANCEIROS

O desenvolvimento deste processo engloba a disponibilização dos Documentos Financeiros na sua Área de Cliente para aceder à mesma deve seleccionar o separador "**Documentos Financeiros**".



electroprice<sup>®</sup> Digite aqui o que procura... BUYDAY - ONLIN... PT/EUR

PRODUTOS PROMOÇÕES SOLUÇÕES B2B MARCAS ELECTROPRICE CONTACTOS TORNAR-ME CLIENTE

OS MEUS DADOS DADOS DE ACESSO LIVRO DE ENDEREÇOS ENCOMENDAS RMAS DOCUMENTOS FINANCEIROS COOKIES ELIMINAÇÃO DA CONTA

OS MEUS DOCUMENTOS FINANCEIROS Saldo credor 2022-09-26: 28,81 €

Procure e faça o download de facturas e notas de crédito

FILTRAR POR IMPRIMIR EXCEL Pesquisar ex: 4120

Data: 2022-03-26 / 2022-09-26

N.º DCC. :	TIPO :	DATA :	VENCIMENTO :	ESTADO :	VALOR TOTAL :	VALOR PAGO :	DÉBITO :	CRÉDITO :	SALDO ACUMULADO :
JNV22092360921,215847720\Factura 54	Fatura	2022-09-23	2022-11-22	EM ABERTO	€	€	€	€	€
AC22092140847,649318311\Nota Cre 54	Nota Credito	2022-09-21	2022-11-20	EM ABERTO	€	€	€	€	€
JNV22092038975,055489331\Factura 54	Fatura	2022-09-20	2022-11-19	EM ABERTO	€	€	€	€	€
AC22083165039,873207837\Factura 54	Fatura	2022-08-31	2022-10-30	EM ABERTO	€	€	€	€	€
AC22080964660,833148362\Factura 54	Fatura	2022-08-09	2022-10-08	EM ABERTO	€	€	€	€	€
AC22072952681,472523858\Factura 54	Fatura	2022-07-29	2022-09-27	EM ABERTO	€	€	€	€	€
AC2207255232,065560395\Factura 54	Fatura	2022-07-25	2022-09-23	VENCIDO	€	€	€	€	€
AC22062961506,461136889\Factura 54	Fatura	2022-06-29	2022-08-28	VENCIDO	€	€	€	€	€
AC22053053872,603639654\Factura 54	Fatura	2022-05-30	2022-07-29	VENCIDO	€	€	€	€	€ DOWNLOAD

### NOTA\*

O não cumprimento deste manual ou de qualquer passo pode levar ao cancelamento do pedido de RMA ou atraso na resolução do mesmo.

