

## **Prezado Cliente**

### **Objeto: procedimento para gestão de devoluções e reclamações**

NUOVA FIMA ativou um novo procedimento de gestão de devoluções e reclamações pretendendo proporcionar aos seus Clientes um serviço de pós-vendas eficaz.

Este procedimento pode ser visto em nosso site [www.nuovafima.com](http://www.nuovafima.com) na secção "Serviço" ([link](#)) onde também estão presentes "Condições gerais de fornecimento" e as "Condições de garantia".

### **PROCEDIMENTO GERAL**

Antes do envio de uma devolução, independentemente de seus motivos, é essencial preencher diretamente em no nosso site a "AUTORIZAÇÃO DE DEVOLUÇÕES E RECLAMAÇÕES DE PRODUTOS" ([link](#)), no qual você receberá o nosso e-mail contendo o código da devolução que deve ser mencionado na documentação que acompanha o produto.

Nossa fábrica irá rejeitar o produto sem o respectivo código de autorização.

O mesmo local também pode ser utilizado para relatar uma reclamação ou um simples comentário dos nossos produtos.

No recebimento de uma devolução, o Serviço (Assistência Cliente) após análise, comunicará os resultados encontrados e qual ação deverá ser praticada e aguardaremos aprovação no caso de produtos não cobertos pela garantia.

Se não recebermos a aprovação no prazo de 15 dias úteis após envio, os instrumentos serão retornados com as despesas por conta do cliente e sem conserto.

A seguir estão descritas as modalidades operacionais a serem adotadas para cada caso após a avaliação da NUOVA FIMA.

#### **a. Reparos para produtos em GARANTIA**

- A despesa do transporte do instrumento e do conserto serão por conta da NUOVA FIMA;
- no caso da análise da NUOVA FIMA constatar que não tenham relevantes defeitos, não haja garantia ou mau funcionamento por uso indevido pelo cliente será aplicada as condições descritas no parágrafo "b" sucessivo.

#### **b. Reparos para produtos SEM GARANTIA**

- A despesa relativa a realização do conserto e as despesas do transporte serão por conta do cliente;
- No caso da análise NUOVA FIMA não detectar defeitos, serão cobrado as despesas do envio e a quantia de € 25 pela pratica da gestão.

#### **c. Produtos devolvidos com erro por parte da NUOVA FIMA**

- As despesas do transporte será por conta da NUOVA FIMA;
- Os produtos em suas embalagens originais e não usado será creditado em 100% do valor faturado;



**Industrial Instrumentation for Pressure and Temperature**

Cap. Soc. € 3.500.000 I.V.A.

Via C.Battisti 59/61 - 28045 INVORIO (NO) -Italy

Tel. +39 0322 253200

Fax +39 0322 253232

[www.nuovafima.com](http://www.nuovafima.com) - e mail: info@nuovafima.com

COD.FISC.-P.IVA 01719710038

Reg. Imp. Novara 10895/1999 - REA 193327

## Prezado Cliente

No caso de uma reclamação, avaliaremos as informações recebidas, detalhes anteriores, e/ou envio do produto defeituoso para um exame minucioso. Após concluir as avaliações necessárias, iremos informá-lo sobre nossas conclusões e as eventuais ações para a resolução do problema.

Se desejar notificar-nos de situações, intervenções ou causa de um problema, serão adotadas as eventuais providências que se fizerem necessárias.

Graças à sua contribuição o nosso serviço pode ser mais rápido e atender suas exigências.

Agradeço antecipadamente pela sua colaboração.