

# e-RMA

Manual de ajuda ao usuário

**PROIMAGE**  
GESTÃO DE VÍDEO EM CFTV-IP



9001:2015

Prezado Cliente,

Este manual foi feito com o intuito de lhe guiar para acessar as funcionalidades e recursos do nosso e-RMA com sucesso. Siga cuidadosamente as instruções e em caso de dúvida pedimos que entre em contato conosco através do nosso

Agradecemos pela preferência! Nosso prazer é lhe atender bem!

# e-RMA

Eficiência e rapidez

O e-RMA da Proimage é uma plataforma exclusiva criada para facilitar o acompanhamento de uma troca, devolução ou manutenção dos nossos produtos pelos clientes cadastrados. Totalmente integrado à internet, ele notifica o cliente sobre todo e qualquer passo dado em relação à manutenção de seu produto.

▷ Criar Conta

Aprovação

Orientação

Solicitação

Andamento

O processo de cadastro em nosso e-RMA é muito simples. Você preenche os dados e uma solicitação será enviada para seu cadastro ser aprovado e sua conta criada. Para criar sua conta, acesse o serviço [clique aqui](#). Na tela de login, vá na opção Criar conta. Preencha os campos dos dados mostrados abaixo. Logo após, clique em “Enviar”.

**Razão Social****CNPJ****Endereço****Número/Compl.****Bairro****UF (estado)****Cidade****CEP****Contato****Telefone****Celular****E-mail Principal****E-mail Secundário**

**Atenção:** para efetuar o cadastro é necessário já ter comprado com a Proimage. Caso contrário, sua solicitação será negada.

Criar Conta

▷Aprovação

Orientação

Solicitação

Andamento

Após efetuar seu cadastro, aguarde o recebimento de um e-mail da nossa equipe. Este e-mail informará se sua solicitação foi aceita ou não. Em caso de negação do cadastro, a mensagem do e-mail informará o motivo. A solicitação de cadastro será negada em casos de:

- Dados incorretos ou incompletos;
- Inexistência de uma compra do cliente com a Proimage;
- Cliente não cadastrado com a Proimage;
- Empresa com restrição junto aos órgãos de proteção ao crédito;
- Outros fatores (serão explicados na mensagem do e-mail).

Se seu cadastro for aprovado com sucesso, um e-mail de aviso fornecerá um link, que lhe redirecionará para a criação de sua conta. Você irá criar um Nome de Usuário e uma Senha.

**Fique atento!** Guarde bem o seu nome de usuário e crie uma senha segura. Em caso de esquecimento desta, oferecemos um serviço de recuperação de senha através do seu e-mail.

Criar Conta

Aprovação

▷ Orientação

Solicitação

Andamento

No e-mail de aprovação, você terá uma lista de instruções que lhe ajudarão a operar no nosso e-RMA. Na sessão “Precisando de Ajuda?” você tem acesso a um pequeno manual com as seguintes instruções:

- O link para acesso será sempre através do site [proimage](http://proimage.com.br) no menu principal na aba.
- A autenticação será feita através do usuário e senha definido por você. Portanto anote essas informações para evitar redefinir sua senha no futuro.
- Após o login você terá a opção de solicitar o seu RMA e acompanhar todos os processos online.
- Anexando NFe de devolução para reparo do produto de RMA - A cada solicitação é obrigatório anexar a NFe para seguir as normas fiscal.

Criar Conta

Aprovação

Orientação

► Solicitação

Andamento

Na tela de login da página principal do e-RMA, você terá instruções simples de como será o processo de uso do sistema, com ícones indicando os passos desde o envio do produto defeituoso até o retorno do mesmo para o cliente. Siga os passos para realizar sua primeira solicitação em nosso e-RMA:



Acesse sua conta e-RMA através do nosso site ou diretamente pelo endereço [rma.proimage.com.br](http://rma.proimage.com.br)



Após efetuar o login, faça sua solicitação no painel através da opção "Nova Solicitação".



Em seguida, informe o produto a ser reparado, juntamente à descrição detalhada dos problemas e NF-E de retorno.



Anote o número de ordem de solicitação para acompanhar o status do seu produto online ou via e-mail.



Seu produto passará por análise, laudo técnico, confirmação de pagamento (se estiver fora da garantia), reparo e fase final de testes.



Pronto! Agora é só aguardar o retorno de sua mercadoria via Correios.

Criar Conta

Aprovação

Orientação

Solicitação

► Andamento

Após fazer sua primeira solicitação, fica fácil acompanhar. Todo e qualquer avanço ou modificação no seu pedido será notificado por e-mail. Todos os e-mails serão bem claros e dirão o que você deve fazer em seguida. Os resultados das análises e testes virão assinados pelo técnico.



Após estas dicas, no mesmo e-mail, você ainda tem os dados da Proimage para a emissão de Nfe:

**Razão Social:** SDR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA

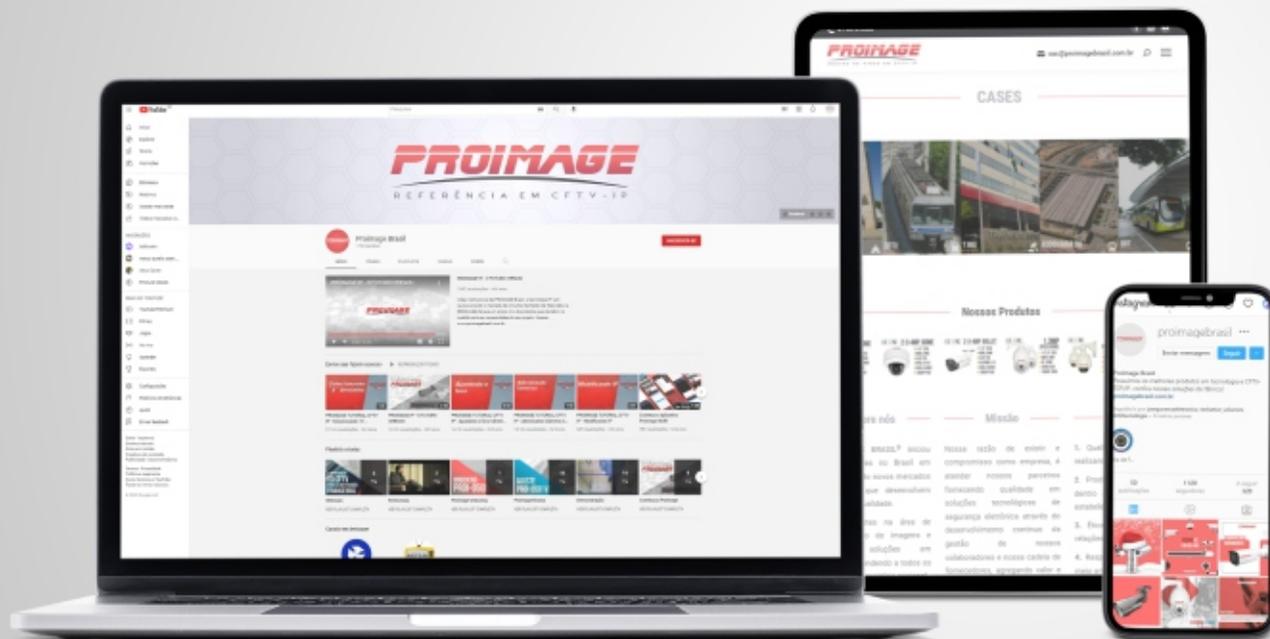
**Banco:** SICOOB Cód. 756, Agência: 3330, C/C: 13.108-3

**Endereço fiscal:** Rua Nepomuceno, No 150, casa 04 Bairro: Prado;  
Cidade: Belo Horizonte - MG; CEP: 30.411-156;

**Endereço envio/entregas:** Rua Pigmatita - N° 433; Bairro: Caiçaras;  
Cidade: Belo Horizonte-MG; Cep: 30.770-170;

**CNPJ:** 14.097.056/0001-10 / **Insc. M.:** 298.945/001-1 / **Insc. E:** 0018198570039

Conhece todas as  
**redes sociais**  
que a Proimage utiliza para se  
comunicar com os parceiros?



Nos siga nas redes sociais e  
fique conectado com todas as  
novidades que lançamos para  
você.

An aerial view of a city skyline at dusk, with a network overlay of white lines and nodes connecting various points across the image. The sky is a mix of blue and orange, suggesting sunset or sunrise. The city buildings are silhouetted against the sky, with some lights visible. The network overlay consists of white lines connecting various nodes, some of which are larger than others, creating a complex web of connections.

sac@proimage.com.br  
www.proimage.com.br

**PROIMAGE**

GESTÃO DE VÍDEO EM CFTV-IP