

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



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

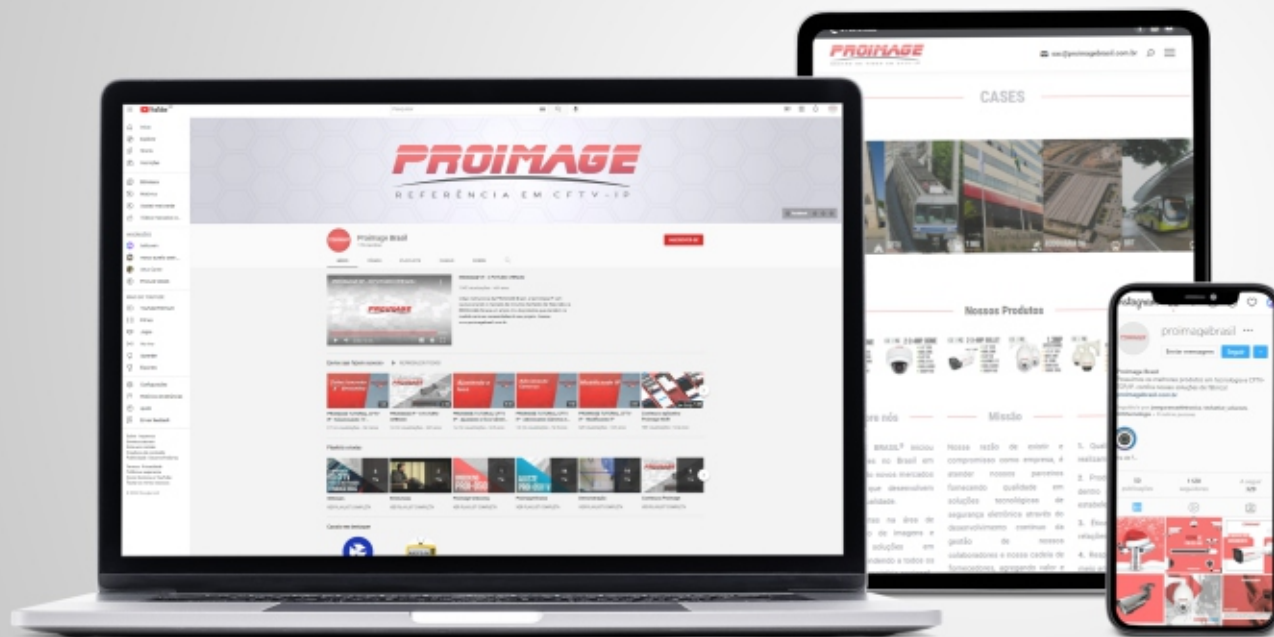
Banco: SICOOB Cód. 756, Agência: 3330, C/C: 13.108-3

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 orange and blue, and the city lights are visible in the background.

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

PROIMAGE

GESTÃO DE VÍDEO EM CFTV-IP