



INSTRUÇÃO GARANTIA E ENVIO DE REMESSAS PARA CONSERTO, TROCA OU DEVOLUÇÃO

A JNG, com o intuito de informar aos seus clientes sobre a garantia oferecida, os aspectos e procedimentos relativos ao processo de garantia e envio de remessas para conserto, troca ou devolução, desenvolveu esta instrução conforme abaixo:

GARANTIA

O prazo de garantia por defeitos de fabricação ou projeto de produtos, devidamente comprovados é de **24 meses para lâmpadas, spots, refletores e luminárias em LED** e de **18 meses para os demais produtos JNG**, a contar da data da emissão da Nota Fiscal de venda ao comprador.

Ao ser constatada a garantia, a JNG verificará no prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir do recebimento do produto, se limitando exclusivamente ao conserto, modificação ou substituição do produto fornecido, a seu critério e sem custos destas ações para o comprador, não se responsabilizando por danos pessoais, a outros equipamentos ou instalações, lucros cessantes ou quaisquer outros danos subsequentes.

As despesas com frete de envio, embalagem, custo de desmontagem, serviços de parametrização, honorários e despesas de locomoção/estadia de colaborador JNG em estabelecimento externo à JNG, correrão por conta exclusiva do comprador.

Caso não seja enviada a Nota Fiscal ou a mesma esteja com algum dado incorreto, poderá haver a recusa de seu recebimento.

O produto deverá ser enviado (via transportadora ou correios) ou entregue pessoalmente à JNG levando em consideração os seguintes itens:

- ***Produto devidamente embalado e se possível com alguma descrição do problema detectado;***
- ***Em caso de envio via Correios, a(s) Nota(s) Fiscal(is) devem ser afixadas na parte externa da caixa;***

A Nota fiscal de Remessa para Conserto deve conter:

- ***Razão Social, CNPJ e IE;***
- ***Natureza da Operação (Remessa para Conserto);***
- ***CFOP 5915 – Estado de SP, ou;***
- ***CFOP 6915 – Outros Estados;***
- ***Valor do(s) produto(s) e da Nota Fiscal;***
- ***Descrição do(s) produto(s);***
- ***Meios de contatos;***
- ***Observação contendo qual o problema apresentado pelo(s) produto(s).***

A JNG não se responsabiliza por danos causados durante o transporte, pelo prazo de entrega dos correios ou transportadoras contratadas.

Estão excluídas desta garantia os produtos provenientes de danos causados por negligência, imperícia ou imprudência na manutenção ou manuseio, instalações inadequadas, estragos ou avarias decorrentes de acidentes, violação do produto, armazenagem indevida e motivos de força maior ou caso fortuito.

O custo referente a despesas provenientes da remessa de retorno do produto ao comprador, serão devidamente avaliadas após análise de uso do produto JNG, podendo ser dispostos de duas formas, como segue:

- ***Após análise JNG com qualquer um dos itens passíveis de exclusão de garantia descritos acima o frete de retorno será custeado por conta exclusiva do comprador;***
- ***Após análise JNG, validada garantia integral, a remessa de retorno do produto ao cliente será custeada pela JNG.***



INSTRUÇÃO GARANTIA E ENVIO DE REMESSAS PARA CONSERTO, TROCA OU DEVOLUÇÃO

PRODUTOS FORA DA GARANTIA

Em constatando produtos fora da garantia, a JNG poderá, por solicitação do comprador, efetuar o conserto ou modificação necessária mediante análise de custos prévios, podendo a partir da análise do material incorrer ocasionalmente em custos adicionais devido a trocas de componentes e remessa de produto. O custo prévio será enviado ao comprador para sua aprovação que deverá ser realizada antes do envio efetivo do produto. Caso o comprador, após análise da JNG e determinação do custo total do conserto do produto opte por não realizar o conserto os custos de remessa e devolução deste produto da JNG ao comprador deverá ser realizado pelo comprador.

DEVOLUÇÃO

A JNG não aceita devoluções de seus produtos, salvo condições de erro comprovado do setor de emissão de pedidos ou de expedição de produtos. Exceções serão tratadas e analisadas de acordo com as condições do negócio e deverão ter aprovação prévia.

Para os casos aprovados a NF deverá ser enviado (via transportadora ou correios) ou entregue pessoalmente à JNG levando em consideração os seguintes itens:

- Produto devidamente embalado;
 - Em caso de envio via Correios, a(s) Nota(s) Fiscal(is) devem ser afixadas na parte externa da caixa;
- A Nota fiscal de Devolução deve conter:
- Razão Social, CNPJ e IE;
 - Natureza da Operação (Devolução);
 - CFOP 5411 – Estado de SP com Substituição Tributária (ST), ou;
 - CFOP 5202 – Estado de SP sem Substituição Tributária (ST), ou;
 - CFOP6202 – Devoluções fora do Estado se SP, ou;
 - CFOP6411 – Devoluções fora do Estado de SP devido a erro de expedição ou emissão da JNG com direito a crédito de ST
 - Valor dos produtos e da Nota Fiscal;
 - Descrição do(s) produto(s);
 - Meios de contatos.
 - **Observação contendo o motivo da devolução do(s) produto(s).**

DUVIDAS QUANTO A EMISSÃO DE NOTA FISCAL

Verificar na Nota Fiscal de Venda do produto a sua origem e emitir a Nota Fiscal de material em garantia de acordo com a origem do produto.

Duvidas entrar em contato com:

- Graziane Mendes /Cintia Bacarin (graziane@jng.com.br / cobranca@jng.com.br)
11 3272-3232
- Mariane (mariane@jng.com.br)
11 2090-0550