

## **POLÍTICA DE RMA (TROCA/DEVOLUÇÃO)**

### **Informações e Instruções para Autorização de Devolução de Mercadorias**

RMA – *Return Merchandise Authorization* (Autorização para Devolução de Mercadoria) é o procedimento em que o comprador envia o produto com defeito ao fornecedor para reparo ou substituição. Caso isso não seja possível, o cliente poderá optar pelo reembolso do valor pago ou, mediante sua autorização, pela geração de crédito para compras futuras.

A política de RMA da **GP GROUP** está em conformidade com a Lei nº 10.406/2002 (Código Civil) e a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Todos os nossos produtos possuem garantia de **90 dias**, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra.

Todas as devoluções devem seguir os seguintes critérios:

#### **1. Solicitação**

A abertura de RMA deve ser realizada exclusivamente pelo site:

<https://www.gpgroup.com.br/site/devolucoes/>

O cliente deve preencher o formulário completo. Após o envio, o sistema gerará um número de protocolo e a análise será iniciada.

#### **2. Análise Técnica**

A aceitação da devolução ou envio para conserto **não garante** a imediata concessão de crédito ou troca do produto. Todos os itens passam por análise técnica. O setor de RMA da GP GROUP terá até **30 dias** para responder à solicitação.

#### **3. Envio dos Produtos**

Após a autorização do RMA, o cliente deve emitir uma **nota fiscal de remessa para conserto ou devolução**, conforme instruções recebidas, mencionando no campo "Dados Adicionais" o número da nota fiscal de compra. Os produtos deverão ser enviados por transportadora indicada pela GP GROUP.

#### **4. Perda de Garantia**

Será caracterizada perda de garantia nos seguintes casos:

- 4.1. Produto não consta na relação de compras dos últimos 90 dias;
- 4.2. Produto adquirido de fabricante ou distribuidor diferente dos fornecedores da GP GROUP;
- 4.3. Produtos com sinais de violação, como parafusos marcados, lacres rompidos, ausência de etiquetas, componentes faltando, cortes ou amassados;



- 4.4. Danos por queda, uso incorreto, aplicação inadequada ou alteração de configuração original;
- 4.5. Produtos sem a embalagem original, calços, lacres e componentes de segurança. Embalagens inadequadas (sacos plásticos, caixas de papelão simples, etc.) **invalidam a garantia**;
- 4.6. Produtos sem etiqueta de identificação;
- 4.7. Produtos usados ou fora da vida útil.

#### **5. Direitos do Cliente (caso o RMA seja aceito)**

- 5.1. Reparação do produto, substituição por novo (quando disponível) ou reembolso/geração de crédito, conforme escolha do cliente;
- 5.2. O crédito, ao ser utilizado em nova compra, poderá ser complementado caso o novo produto tenha valor superior. O valor da nova compra obedecerá à tabela vigente no dia da transação.

#### **6. Recusas e Mercadorias em Desacordo**

Produtos recebidos fora do padrão ou recusados serão devolvidos ao cliente juntamente com um novo pedido ou separadamente, via nota fiscal de remessa/devolução/retorno de garantia. **Fretes serão por conta do cliente**.

#### **7. Devolução por Compra Indevida**

Em casos de erro na compra por parte do cliente, a devolução será aceita em até **7 dias** após o recebimento do produto, mediante:

Cobrança de **5%** sobre o valor total da nota fiscal (taxa de reposição e retrabalho);

Frete de devolução por conta do cliente.

#### **8. Atualizações da Política**

Esta política poderá ser alterada **sem aviso prévio**, salvo em caso de exigência legal.

#### **9. Produtos Abandonados**

Produtos enviados sem garantia e não retirados pelo cliente ou transportadora em até **90 dias** serão considerados abandonados e **destinados à sucata**. Será emitida nota fiscal em nome do cliente, que **não poderá mais reivindicar** a posse ou valores correspondentes.

O cliente será notificado via carta registrada com aviso de recebimento (AR), tendo um prazo adicional de **10 dias** para manifestação.



### **Artigo 18 – Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)**

Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo ou que lhes diminuam o valor.

**§ 1º** Não sendo o vício sanado no prazo de **30 dias**, o consumidor poderá exigir, alternativamente: I - A substituição do produto por outro da mesma espécie; II - A restituição imediata do valor pago, atualizado; III - O abatimento proporcional do preço.

(Os demais parágrafos seguem conforme texto da lei original, sem alteração)

*Revisado em novembro de 2025*

