



SAC@LEMONBR.COM



WWW.LEMONBR.COM



0800 799 8567

GARANTIA *lemon*



Fique Ligado!

3 meses de
garantia
legal



9 meses
pela
Lemon

a partir da data de
emissão da **Nota
Fiscal** de compra

A garantia Lemon cobrirá **DEFEITOS DE FÁBRICA** que se apresentem nesse período, por meio da troca do aparelho (acessórios não são inclusos na garantia estendida. Terão apenas a garantia legal de 90 dias).

Dicas para ter direito à garantia:

- ✓ A embalagem deverá estar conservada (sem rasgos, riscos, etiquetas coladas direto na embalagem que não fazem parte do produto).
- ✓ Somente terá direito a garantia o produto que for recebido em sua embalagem original em perfeito estado e com todos os acessórios, **ACOMPANHADO DA NOTA FISCAL DE COMPRA.**

Importante saber que a garantia não cobre:

- ✗ Produtos enviados **SEM** a Nota Fiscal de compra, acessórios completos, manual e/ou embalagem conservada em perfeito estado.
- ✗ Aparelhos com sinais evidentes de descarga elétrica ou água.
- ✗ Aparelhos em mau estado de conservação como danos físicos, entrada de líquidos e/ou sujeira, arranhões, e/ou outros sinais de mau uso.



POLÍTICA RMA *lemon*



DICAS PARA Lojistas

TROCA IMEDIATA

Você dispõe de 2 diferentes formas para dar garantia: em ambos os casos, realize a **troca imediata do produto**, não sendo necessário que seu cliente aguarde o tempo de trânsito do produto à Lemon e sua volta.

OPÇÃO 1:

Efetue a troca de imediato utilizando o seu estoque. Você envia à Lemon os celulares defeituosos, com NF de remessa para conserto, e a Lemon realiza a troca por aparelhos novos. Nós reenviamos para você em até 5 dias úteis. Caso não tenha em estoque, direcione seu cliente ao Sac da Lemon (0800 799 8567)

OPÇÃO 2:

Mesma mecânica anterior, mas com NF de devolução definitiva, obtendo o valor como crédito para a sua próxima compra, ou, desconto no próximo boleto.

O boleto a ser descontado será sempre, no mínimo, o de vencimento no mês subsequente ao da aprovação do CRÉDITO após a confirmação dos defeitos reclamados.



REDUZINDO CUSTOS PARA TODOS NÓS

Para envio através dos correios, disponibilizamos um código de coleta reversa. Dependendo do volume e/ou local, a Lemon poderá solicitar a coleta utilizando a sua transportadora conveniada.

- Envie produtos para troca 1 vez ao mês, ou, quando completar ao menos 12 unidades em estoque. Opcionalmente, você poderá enviar, a seu custo, 1 a 1 ou quantas vezes quiser.
- Falta de acessórios: apesar da quase impossibilidade de faltar acessório, caso necessário, você poderá contatar o SAC da Lemon que lhe enviará o acessório reclamado, SEM A NECESSIDADE DE DEVOLUÇÃO DO PRODUTO COMPLETO, desde que dentro do prazo de 90 dias de garantia.
- Da mesma forma quando se verificar defeito em acessórios (bateria, carregador, etc.) NÃO É NECESSÁRIO O ENVIO DO PRODUTO COMPLETO para troca, basta solicitar ao SAC a reposição do item defeituoso, desde que dentro do prazo de 90 dias de garantia.

Atenção: cada produto deverá ser enviado juntamente com a nota fiscal de compra do consumidor final.

CUIDADOS IMPORTANTES

- **EVITE PREJUÍZOS:** Por favor, confirme se o aparelho está na garantia conforme as regras.
- **ESTÁ MESMO COM DEFEITO?** Por favor, ligue o aparelho e confirme o defeito reclamado. Na maior parte das vezes não existe defeito e basta ajudar o cliente a entender o que ele fez de errado. APARELHOS SEM DEFEITO NÃO SERÃO TROCADOS e voltarão como foram recebidos.
- **O DEFEITO É DE ACESSÓRIO?** Não troque o aparelho. Simplesmente peça a reposição na Lemon. Mas neste caso, confirme que a data da NF de compra seja inferior a 90 dias.
- **DEFEITO CONFIRMADO EM GARANTIA?** Preencha a planilha de RMA (anexa), envie para sac@lemonbr.com, aguarde autorização para coleta (1 vez por mês na segunda semana de cada mês) ou de imediato no caso de eventual defeito recorrente com mais de 12 unidades.
- **ANTES DE ENVIAR, CONFIRA O APARELHO:** Não envie acessórios que não são de fábrica ou que contenham informações pessoais (cartão de memória, chip SIM...etc). Não nos responsabilizaremos caso isso seja enviado indevidamente.

AOS RESPONSÁVEIS PELA ADMINISTRAÇÃO DE RMA DE NOSSOS PARCEIROS (VÁLIDO TAMBÉM PARA VENDEDORES)

1. Para a máxima eficiência na administração de RMA, nosso comercial estará em contato direto com o responsável pela administração de RMA de nossos clientes, desde o primeiro negócio e em todas as outras visitas, dando ciência da política e fazendo acompanhamento de eventuais problemas facilitando a solução.
2. Todo produto Lemon vem em caixas lacradas com o aparelho e todos seus acessórios. É importante que na venda o vendedor abra a caixa junto com o consumidor, mostrando aparelho e acessórios, colocando a bateria e ligando aparelho e confirmando o seu funcionamento. Esse procedimento evita problemas futuros.
3. Importante lembrar que os telefones com defeito REAL, serão substituídos por um novo que RETORNARÁ NA MESMA EMBALAGEM RECEBIDA.
A garantia é oferecida somente no caso de recebermos o aparelho completo (caixa, telefone e acessórios e nota fiscal), sem o que não haverá garantia.

EXEMPLOS DE EMBALAGENS SEM GARANTIA



Com etiquetas e/ou escritos à caneta



Rasgada



Sem caixa



Faltando acessórios

Empresa _____

Responsável por RMA _____

Email _____

Fone / Cel _____

Assinatura _____