

Orientações Gerais:

Todas as operações de vendas realizadas pela **Michael Instrumentos Musicais** são feitas com emissão de nota fiscal e os produtos são vendidos com embalagens próprias. Desta forma, todas as operações de remessa em garantia (RMA) e/ou devolução deverão ser necessariamente acompanhadas de documento fiscal e embalagem original.

Todas os PROCEDIMENTOS DE GARANTIA (RMA) e DEVOLUÇÃO DE MERCADORIAS de produtos **Michael Instrumentos Musicais** são operacionalizados através da empresa Ícone Logística, responsável pelos citados processos.

Para dar início ao procedimento de garantia, por favor, acesse o site www.michael.com.br/site/assistencias e solicite o modelo de NF Remessa em Garantia, visando evitar atraso no atendimento e erros com documentos fiscais.

As empresas **Michael Instrumentos Musicais** e Ícone Logística reservam-se o direito de não receber produtos que não se enquadrem no presente procedimento descrito.

Mercadorias dentro do Prazo de Garantia

O produto adquirido tem, por lei, um prazo de garantia mínimo de 90 (noventa) dias úteis a contar da data de emissão da Nota Fiscal de venda fornecida pela loja (conforme Código de Defesa do Consumidor, lei N.8078 der 11/09 Art.26 inciso II). Os serviços de garantia oferecidos pelos fornecedores e fabricantes cobrem apenas defeitos de fabricação relacionados à estrutura física ou à parte funcional das mercadorias.

A garantia ficará, automaticamente, anulada por:

- Uso inadequado do produto, queda, transporte, uso de produtos de limpeza, violação do produto e/ou partes e peças componentes;
- Conserto e/ou ajuste por pessoa não autorizada;
- Desgaste natural do produto em virtude do uso e/ou desgaste do produto em virtude da ação de agentes da natureza (tais como ação do tempo, corrosão, etc);
- Adulteração e/ou rasura do Certificado de Garantia;

- Adulteração e/ou rasura da Nota Fiscal.

A) Regiões que contam com Rede de Assistência Técnica:

- Por favor, acesse o site www.michael.com.br/site/assistencias e verifique a existência de posto de serviços autorizados da **Michael Instrumentos Musicais** em sua região.

B) Regiões que não contam com Rede de Assistência Técnica:

- O consumidor final deverá dirigir-se à loja onde foi realizada a compra do produto e solicitar o reparo em garantia.
- O lojista realizará o contato com a Ícone Logística, por e-mail ou telefone, para proceder com o reparo em garantia. Os contatos são: atendimento@iconelogistica.com.br e **(31)3306.9393**.
- O lojista deverá enviar **Relatório de Não-Conformidade** (modelo disponível no site www.michael.com.br/site/assistencias) com as informações fornecidas pelo cliente referente ao defeito apresentado pelo produto.
- Após realização de contato, o SAC da Ícone Logística enviará o modelo de nota fiscal e fornecerá demais informações que se fizerem necessárias.

C) Não são cobertos pela Garantia:

- Perdas, danos e/ou lucros cessantes resultantes da impossibilidade do uso do produto enquanto o mesmo estiver danificado e/ou submetido ao processo de garantia.

D) Orientações para o envio de produtos em processo de garantia:

- No contato com a Ícone Logística, o lojista deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica modelo 1 ou 1-A, de acordo com o modelo enviado pelo SAC da Ícone Logística, na qual deverá constar (Remessa para Conserto “CFOP 5915” – dentro de MG e “CFOP 6915” – para remessa em garantia fora de MG). Este código deverá ser mencionado no corpo da nota juntamente com a data de realização da compra pelo consumidor final.
- O lojista deverá enviar, juntamente com a NF de Remessa em Garantia, a cópia da nota fiscal de venda ao consumidor final.
- A nota fiscal de devolução deverá ser preenchida de acordo com a nota de origem com relação aos preços, códigos e tributos praticados na ocasião da compra.

Obs.: Mesmo as empresas optantes pelo Simples deverão observar no corpo da nota fiscal o valor do tributo recolhido pela **Michael Instrumentos Musicais** para efeito de créditos junto aos órgãos competentes.

E) Orientações para o envio de produtos em processo de garantia para consumidor final que adquiriu produtos por meio de lojas virtuais (internet)

- O revendedor (loja virtual) é responsável pela entrega do produto em perfeitas condições de uso e o consumidor final deve exigir uma nota fiscal de venda do revendedor (loja virtual). Com a nota fiscal em mãos, o consumidor final deve entrar em contato com a Ícone Logística pelo e-mail atendimento@iconelogistica.com.br ou pelo telefone (31)3306.9393 para solicitar assistência técnica adequada.

Processo de Devolução Definitiva de Produtos com Direito a Crédito

Todas as **Devoluções Definitivas de Produtos com Direito a Crédito** deverão ser previamente autorizadas pelo Departamento de Garantia (SAC) da Ícone Logística.

A) Orientações para o envio de produtos em processo de garantia:

- O lojista deverá emitir nota fiscal eletrônica modelo 1 ou 1-A, na qual deverá constar a natureza da operação **Devolução Definitiva “CFOP 5202”** – dentro de MG e **“CFOP 6202”** para operações fora de MG. Mencionar, no corpo da nota, o número e data da nota fiscal de compra do produto.
- O lojista deverá, necessariamente, emitir a nota fiscal de devolução de acordo com a nota de origem (preços, códigos e tributos praticados na ocasião da compra) e destacar todos os tributos incidentes na operação (visto que as devoluções definitivas tem incidência de impostos).
- Os produtos devolvidos deverão estar sem marcas de uso e acondicionados em suas embalagens originais.

Obs.: Mesmo as empresas optantes pelo Simples deverão observar no corpo da nota fiscal o valor do tributo recolhido pela **Michael Instrumentos Musicais** para efeito de créditos junto aos órgãos competentes.