



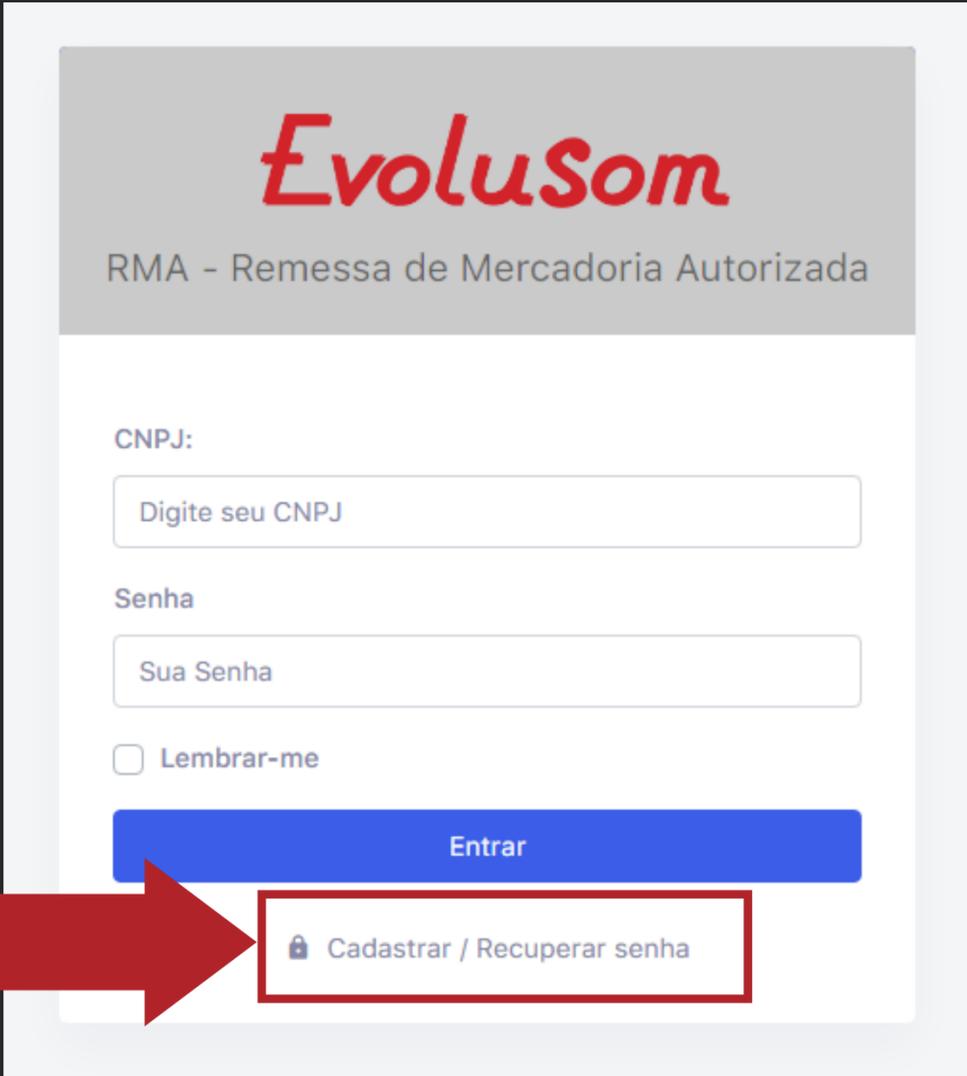
NOVO SISTEMA DE RMA

Documentação de processos

RMA | CADASTRO / RECUPERAÇÃO DE SENHA

Para se cadastrar e obter acesso ao novo sistema de RMA da EVOLUSOM você precisará:

1. Acessar rma.evolusom.com.br
2. Clicar em [Cadastrar / Recuperar senha], abaixo do botão Entrar.



EvoluSom
RMA - Remessa de Mercadoria Autorizada

CNPJ:
Digite seu CNPJ

Senha
Sua Senha

Lembrar-me

Entrar

 [🔒 Cadastrar / Recuperar senha](#)

RMA | CADASTRO / RECUPERAÇÃO DE SENHA

3. Informar o CNPJ no campo indicado e clicar no botão [Cadastrar/Recuperar senha].



EvoluSom
RMA - Remessa de Mercadoria Autorizada

CNPJ:

Cadastrar / Recuperar senha

 Voltar para o Login

E RMA | CADASTRO / RECUPERAÇÃO DE SENHA

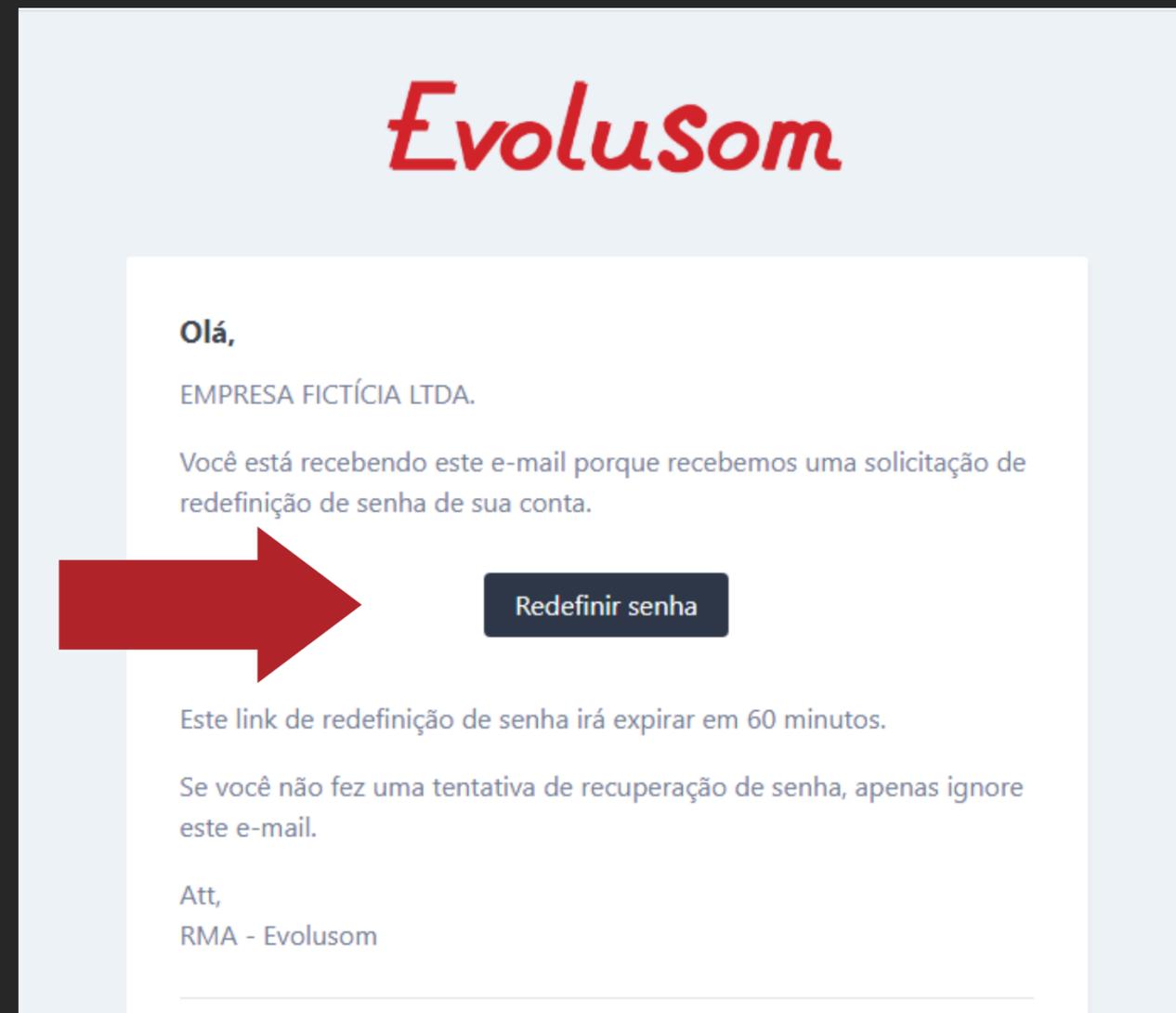
4. Será exibido uma mensagem indicando para qual email o link de Criação/Redefinição da senha foi enviado. Este remetente é exibido parcialmente, por questões de privacidade e já vem preenchido automaticamente de acordo com o seu cadastro na Evolusom.



The screenshot displays the EvoluSom RMA interface. At the top, the logo 'EvoluSom' is shown in red, with 'RMA - Remessa de Mercadoria Autorizada' below it. A light blue message box with a red border contains the text: 'Enviamos seu link de redefinição de senha para o e-mail: fra*****@empresa.com.br'. Below this, there is a 'CNPJ:' label and a text input field with the placeholder 'Digite seu CPF/CNPJ'. A blue button labeled 'Cadastrar / Recuperar senha' is positioned below the input field. At the bottom, there is a link with a lock icon and the text 'Voltar para o Login'.

ERMA | CADASTRO / RECUPERAÇÃO DE SENHA

5. Em seguida, você deverá acessar a caixa de entrada do provedor de email correspondente, abrir o email "Notificação de redefinição de senha" e clicar no botão [Redefinir senha]. Caso não tenha encontrado o email, verifique nas demais pastas, como SPAM e Lixeira, ou aguarde alguns minutos e verifique novamente.



E RMA | CADASTRO / RECUPERAÇÃO DE SENHA

6. Ao clicar no botão do email, você será redirecionado de volta para a tela de cadastro da senha, e deverá cadastrar e confirmar uma nova senha que contenha no mínimo 8 caracteres. Para finalizar o cadastro, basta clicar no botão [Cadastrar/Recuperar senha] para prosseguir.

Este procedimento também é válido caso queira alterar sua senha de acesso posteriormente.



The screenshot shows a web form for password recovery. At the top, the logo 'EvoluSom' is displayed in red, with the text 'RMA - Remessa de Mercadoria Autorizada' below it. The form contains the following elements:

- E-mail:** A text input field containing 'abc@empresaficticia.com.br'.
- Senha:** A text input field with the placeholder 'Digite sua senha'.
- Confirmação da Senha:** A text input field with the placeholder 'Digite sua senha'.
- Button:** A blue button labeled 'Criar / Recuperar senha'.
- Link:** A link labeled 'Voltar para o Login' with a lock icon.

A red rectangular box highlights the 'Senha' and 'Confirmação da Senha' fields. A large red arrow points from the left towards the 'Criar / Recuperar senha' button.

ERMA | LOGIN

7. O Cadastro foi realizado com sucesso! Em seguida, você será direcionado para a tela de Login, e para acessar a plataforma, deverá informar o CNPJ e a nova senha cadastrada e clicar no botão [Entrar].

EvoluSom
RMA - Remessa de Mercadoria Autorizada

Nova senha alterada.

CNPJ:
Digite seu CNPJ

Senha
Sua Senha

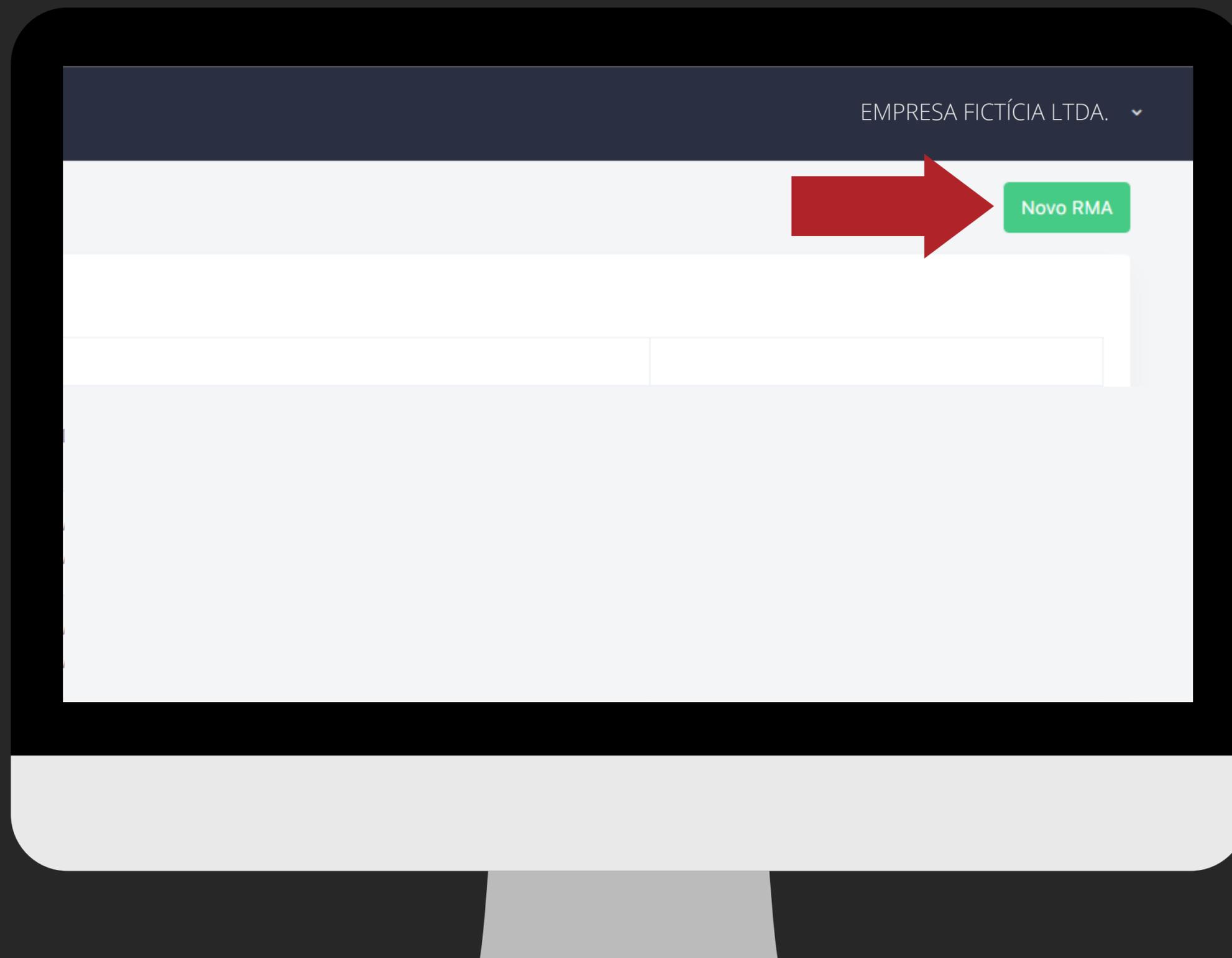
Lembrar-me

Entrar

[Cadastrar / Recuperar senha](#)

€ RMA | COMO SOLICITAR RMA

1.No canto superior direito, clique no botão [Novo RMA] para iniciar a solicitação.



ERMA | COMO SOLICITAR RMA

2. Insira as datas de início e fim para pesquisar as compras que ocorreram neste intervalo;
3. No campo abaixo, selecione na lista o(s) produto(s) que você deseja dar entrada na solicitação de RMA e clique no botão [Carregar Notas];
4. Logo abaixo, selecione a Nota Fiscal na lista;
5. Verifique se as informações exibidas estão corretas e clique na caixa de seleção;

EvoluSom RMA [Início](#) [Minha Conta](#) [Contato](#)

NOVO RMA

Abrir novo RMA

Data de Início: 01/03/2021 Data de Fim: 07/10/2021

Selecione os Produtos para começar:

× 88004 - ADAPTADOR RCA ST-6000 COM SAIDA REMOTO

Carregar Notas

Selecione as Notas Fiscais para começar:

× [#875621] - Data: 18/05/2021 - Itens: 15 - R\$:17.944,33

#	Num.NFE	DT.Emissão	Produto
<input checked="" type="checkbox"/> Selecionar	#875621	18/05/2021	88004 - ADAPTADOR RCA ST-6000 COM SAIDA REMOTO Marca: 4

1

Todos com mesmo defeito?

Item com defeito 1	Defeito
	Descrição do Defeito..

Enviar

€ RMA | COMO SOLICITAR RMA

6. Defina a quantidade de produtos que deseja incluir na solicitação. Caso haja mais de uma unidade a ser incluída e todos apresentam o mesmo defeito, clique na caixa de seleção "Todos com o mesmo defeito?";

7. Descreva o defeito identificado no campo ao lado com o máximo de detalhes. Caso haja mais de uma unidade na solicitação, mas com defeitos diferentes, descreva o problema em cada item;

8. Clique no botão [Enviar] para concluir a solicitação.

EvluSom RMA

Início Minha Conta Contato

NOVO RMA

Abrir novo RMA

Data de Início: 01/03/2021 Data de Fim: 07/10/2021

Selecione os Produtos para começar:

x 88004 - ADAPTADOR RCA ST-6000 COM SAIDA REMOTO

Carregar Notas

Selecione as Notas Fiscais para começar:

x [#875621] - Data: 18/05/2021 - Itens: 15 - R\$:17.944,33

#	Num.NFE	DT.Emissão	Produto
<input checked="" type="checkbox"/> Selecionar	#875621	18/05/2021	88004 - ADAPTADOR RCA ST-6000 COM SAIDA REMOTO Marca: 4

Quantidade	Seleção	Produto	Defeito
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Item com defeito 1	Descrição do Defeito..
<input type="checkbox"/> Todos com mesmo defeito?			

Enviar

€ RMA | COMO SOLICITAR RMA

Importante:

Produtos de GARANTIA EXTERNA e dentro do período de garantia estabelecido pelo fabricante, não será possível selecionar o produto para dar entrada na solicitação de RMA. Neste caso, você deverá entrar em contato com a rede autorizada ou fabricante para a resolução.

EvoluSom RMA [Início](#) [Minha Conta](#) [Contato](#)

NOVO RMA

Abrir novo RMA

Data de Início: Data de Fim:

Selecione os Produtos para começar:

× 99744 - DRIVER D200 8R 50WRMS × 328065 - MODULO POTENCIA BR-A 400.1 400WRMS × 328055 - MODULO POTENCIA BR-A 400.4 400WRMS
× 322371 - ALARME AUTOMOTIVO CYBER TX360 CAMINHAO × 320851 - ADAPTADOR DVI MACHO (24+1) X VGA FEMEA

[Carregar Notas](#)

Selecione as Notas Fiscais para começar:

× [#]] - Data: 23/03/2021 - Itens: 9 - R\$:4.057,64 × [#]] - Data: 09/03/2021 - Itens: 16 - R\$:33.427,28 × [#]] - Data: 19/01/2021

#	Num.NFE	DT.Emissão	Produto
<input type="checkbox"/> Selecionar	#	19/01/2021	327624 - BATERIA 23A -12V C/ 5 UNID. Marca: 659
<input type="checkbox"/> Selecionar	#	09/03/2021	322371 - ALARME AUTOMOTIVO CYBER TX360 CAMINHAO Marca: 252 Garantia Externa ↗
<input type="checkbox"/> Selecionar	#	23/03/2021	320851 - ADAPTADOR DVI MACHO (24+1) X VGA FEMEA Marca: 330 Produto fora do prazo de garantia de: 6 meses. Garantia Externa ↗

[Enviar](#)

€ RMA | STATUS DA SOLICITAÇÃO

Se o produto estiver dentro do prazo de garantia e o atendimento for com a Evulusom o sistema irá gerar o N° da Autorização (RMA).

O prazo para envio do RMA à Evulusom é de 30 dias a partir da data de abertura. Se não conseguir enviar dentro deste prazo, o processo é cancelado automaticamente e precisará ser gerado um novo RMA. 1.O status "Aguardando NF" é exibido, indicando o próximo passo a ser realizado. Clique no botão [Espelho] para que o sistema libere um espelho da nota fiscal para ajudar no preenchimento. Em seguida, clique no botão [Enviar NF].

The screenshot displays the Evulusom RMA system interface. At the top, there is a navigation bar with the Evulusom logo, links for 'Início', 'Minha Conta', and 'Contato', and the text 'EMPRESA FICTÍCIA LTDA.'. Below this, the 'RMAS' section is visible, containing a 'Listagem' table. The table has columns for 'RMA', 'Status', 'Datas', and 'Produtos'. A single row is shown with RMA number 30, status 'Aguardando NFE', and product details '88004 - ADAPTADOR RCA ST-6000 COM SAIDA REMOTO (2 itens)'. To the right of this row are three buttons: 'Espelho', 'Enviar NFE', and 'Ver RMA'. A red arrow points from the 'Espelho' button to a preview of a fiscal document. The document is titled 'REMESSA PARA CONserto' and contains various fields for company information, dates, and a table of items. The main body of the document is mostly empty, with the text 'SEM VALOR FISCAL' and 'APENAS EXEMPLO' centered in large letters. A red arrow also points from the text 'Clique no botão [Espelho]' in the left column to the 'Espelho' button in the interface.

RMA	Status	Datas	Produtos
30	Aguardando NFE	Dt. Abertura: 07/10/2021 Dt. Recebimento: Dt. Fechamento:	88004 - ADAPTADOR RCA ST-6000 COM SAIDA REMOTO (2 itens)

ERMA | ENVIO DE DOCUMENTAÇÃO

2. Se a modalidade de sua empresa permitir a emissão de NFe, selecione a opção "Nota fiscal Eletrônica" e anexe o DANFE (PDF, PNG ou JPG) e a nota fiscal (XML) e clique no botão [Enviar].

Caso a modalidade da empresa seja um MEI, selecione a opção "Nota fiscal manual" e anexe a Declaração de Compra e clique no botão [Enviar].

Tipo Nota fiscal:

Nota fiscal Eletrônica Nota fiscal manual

Nota fiscal de Remessa para conserto

Danfe

Nenhum arquivo selecionado

XML da NF

Nenhum arquivo selecionado

Tipo Nota fiscal:

Nota fiscal Eletrônica Nota fiscal manual

NF de Remessa para conserto

Nenhum arquivo selecionado

ERMA | ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

3. Após validações dos documentos fiscais pela equipe de garantia, o sistema altera o status para "NFE aprovada/Aguardando Envio".

4. Agora você poderá realizar o envio do produto, acompanhado do documento fiscal ou declaração de compra.

Você pode acompanhar todo o processo no sistema de RMA ou através do e-mail. Por isso é importante manter o e-mail atualizado para receber nossas notificações .

Notas Importadas com Sucesso

Listagem

RMA	Status	Datas	Produtos
14	NFE Aprovada / Aguardando Envio	Dt. Abertura: 04/10/2021 Dt. Recebimento: Dt. Fechamento:	87496 - EXPAN

EvoluSom

Olá EMPRESA FICTÍCIA LTDA.

Recebemos sua solicitação de RMA. Nossa equipe irá avaliar e em breve retornaremos.

Status: *Aguardando NFE* ←

Código	Produto	QTD. Defeito	Preço
114703	A.F. FLAT FLT10D-2 10" 2+2R 189WRMS	1	287,46
			Total: 287,46

Obrigado,
RMA - Evulusom

€ RMA | ÚLTIMOS PASSOS

5. Após o recebimento do seu produto, ele será analisado pelo departamento técnico.

6. Após a aprovação da solicitação, o RMA estará disponível para envio com o seu próximo pedido ou conforme solicitação.

RMA	Status	Datas	Produ
16	Produto recebido e em análise	Dt. Abertura: 05/10/2021 Dt. Recebimento: Dt. Fechamento:	76774

17	RMA Liberado	Dt. Abertura: 05/10/2021 Dt. Recebimento: Dt. Fechamento:	11173 1553
----	--------------	---	---------------

E RMA | PERGUNTAS FREQUENTES

1. Posso enviar o produto sem o N° do RMA?

Orientamos que todos os produtos direcionados à garantia da Evulusom sejam identificados com o n° do RMA (Remessa de Mercadoria a Autorizada) para não haver recusa no recebimento.

2. O que as garantias dos fabricantes cobrem?

Apenas defeitos de fabricação do produto. Nos reservamos ao direito de recusar atendimento ou gerar orçamento em defeitos provocados por mau uso como:

- . Negligência
- . Queda
- . Surtos de Energia e descarga elétricas
- . Utilização inadequada
- . Modificação de configurações originais de fábricas
- . Avaria de transporte como rasgado, molhado, amassado, lacre rompido
- . Acidentes ou danos físicos
- . Reparos efetuados por assistências não autorizadas

RMA | PERGUNTAS FREQUENTES

3. Como devo embalar o produto para envio a garantia?

Os produtos devem ser bem embalados, colocados em uma caixa lacrada e identificado do lado externo com o N° DO RMA. Com essa identificação conseguimos agilizar o seu processo.

4. Se o produto não for aprovado o RMA e aparecer "Garantia externa"?

Orientamos a direcionar o produto com defeito para a rede autorizada ou fabricante informado na mensagem do sistema de RMA ou nos manuais que acompanham o produto e sites dos fabricantes. O processo é mais rápido e geralmente o fabricante se responsabiliza pelo frete.

5. Preciso fazer uma devolução de compra. O que devo fazer?

Você pode falar diretamente com o seu consultor de vendas, que irá ajudá-lo com orientações corretas.

€ RMA | PERGUNTAS FREQUENTES

6. Posso enviar o produto sem nota fiscal ou declaração de compra?

Não podemos receber nenhum produto sem nota fiscal ou declaração exigidas por lei. Por isso mantenha-se informado com o seu contador.

7. Como funciona o frete?

Não nos responsabilizamos pelo frete por isso orientamos a procurar uma transportadora de preferência, ou envio pelos Correios PAC por ser uma modalidade mais econômica. Lembrando que muitos produtos têm atendimento pela rede autorizada ou envio direto ao fabricante, reduzindo os custos de frete.

8. Não estou conseguindo abrir ou acessar o sistema de RMA.

Você pode falar diretamente com o seu consultor de vendas, que irá ajudá-lo com orientações corretas.

RMA | PERGUNTAS FREQUENTES

9. Quais são os status das solicitações de RMA da Evolusom?

O novo sistema de RMA tem 6 status para interagir com o cliente de forma rápida e fácil:

- **Aguardando NFE:** O RMA está aprovado e estamos aguardando o envio da Nota fiscal para sequência (não está autorizado o envio do produto a garantia)
- **NFE Cancelada/Divergente:** O documento fiscal precisa de correções conforme orientação da garantia (não está autorizado o envio do produto a garantia)
- **NFE Aprovada:** Nota fiscal ou declaração de acordo (Está AUTORIZADO o envio do documento e produto para a Evolusom)
- **Recebido/Em análise:** Recebemos seu produto na Evolusom e o mesmo está em análise em nosso departamento técnico
- **RMA Liberado:** O RMA está disponível para envio com o seu próximo pedido ou conforme solicitação
- **RMA Finalizado:** O RMA já foi encerrado com retorno do produto e nota fiscal.

RMA | PERGUNTAS FREQUENTES

10. Como posso acompanhar o meu RMA?

Você pode acompanhar no sistema de RMA (rma.evolusom.com.br) ou através do e-mail. Você só precisa manter o e-mail atualizado para receber nossas notificações de mudanças de status.

11. Como faço para alterar o e-mail de notificação do RMA?

Acesse o portal, faça o login e acesse a aba "Minha Conta" para alterar o email de contato e finalize clicando no botão "Salvar".