

## **POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO MC (Catarinense)**

### **APROVAÇÃO DA GUIA E NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO (NFD) CLIENTE - EMPRESA**

#### **DEVOLUÇÃO POSTERIOR A ENTREGA - PARCIAL - NF DO CLIENTE**

1. O cliente entra em contato com o vendedor solicitando a devolução.
2. O vendedor vai até o cliente conferir a mercadoria respeitando os prazos pré-determinados.
3. Cliente emite NF de Devolução e envia para Embrast/vendedor.
4. Vendedor envia a NF de Devolução para conferência.
5. Embrast verifica NF e autoriza a coleta, em caso de divergência, informa o Vendedor para que solicite a correção da NF ao cliente.
6. Com a Nota Fiscal verificada e autorizada, é entregue para a logística para prosseguir com a coleta seguindo o cronograma da rota ou ao próximo pedido do cliente.
7. A transportadora QFAZ não está autorizada a recolher devoluções sem prévia autorização do setor de devoluções e sem emissão de NF de devolução.
8. A transportadora realizará coleta do material conferido pelo Vendedor, o mesmo chegando na empresa passará por nova conferência e posterior lançamento e reembolso ao cliente.

#### **DEVOLUÇÃO NO ATO DA ENTREGA - PARCIAL - NF DO CLIENTE**

A Devolução Parcial do ato da entrega ocorrerá normalmente. Em caso de divergência no pedido, o Cliente que optar por receber parte da mercadoria, precisará emitir a NF de Devolução do item divergente. O Cliente fará uma ressalva com o motivo da devolução do item que está retornando.

#### **RECUSA TOTAL – ATO DA ENTREGA- VOLTA COM A NF DA EMBRAST**

A Recusa Total de Mercadoria se dá quando, por motivo de divergências, itens digitados errados, CNPJ errado, valores errados, entre outros, o cliente opta por devolver o pedido completo sem a emissão da NF de Devolução. O Cliente fará uma ressalva na NF com o motivo da recusa.

#### **AVARIA/ FALTA NA ENTREGA**

Cliente realiza ressalva com o motivo na via do CTe ou na NF de venda que fica com a transportadora. Cliente emite NF de Devolução e entrega para a transportadora o item (se houver), tornando mais ágil o processo interno.

#### **PRODUTOS COM VÍCIO OU DEFEITO DE FABRICAÇÃO**

Encaminhar ocorrência para e-mail [sac@embrast.com.br](mailto:sac@embrast.com.br). Representante comunica a ocorrência de vício/defeito ao SAC, enviando fotos do produto, onde o SAC irá analisar o processo para solucionar a questão (reposição ou devolução).

Quando se tratar de Consumidor Final, deverá encaminhar a ocorrência via Site ou E-mail, o SAC irá concluir o procedimento direto com o consumidor final [www.embrast.com.br](http://www.embrast.com.br).

PARA MAIS INFORMAÇÕES ENTRE EM CONTATO POR E-MAIL: [devolucao@embrast.com.br](mailto:devolucao@embrast.com.br) OU LIGUE PARA (47) 3247-0031.