



POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES

Outubro de 2022



Sumário

1. Objetivo	3
2. Abrangência.....	3
3. Áreas envolvidas.....	3
4. Siglas e definições	3
5. Devoluções de mercadorias.....	3
5.1 - NÃO-PROCEDENTES:	4
5.2 - PROCEDENTES:	4
5.2.1 - Problemas Comerciais e Logísticos:	4
5.2.2 - Problemas Técnicos:.....	4
5.2.3 - Observações importantes:	4
6. Recusas:.....	5
6.1 Observações importantes.....	6
7. Representantes Comerciais ou Distribuidores:	6
8. Situações de Exceção:	6



1. Objetivo

Esta política tem como objetivo definir a sistemática, o procedimento e as responsabilidades inerentes ao processo de “devolução de mercadorias”.

2. Abrangência

Esta instrução é aplicável aos produtos prontos, oriundos de devoluções por reclamação de clientes ou solicitações técnicas (recall).

3. Áreas envolvidas

Marketing (SAC), Comercial, Logística, Expedição, Controladoria (Fiscal/Custos), Financeiro, Produção, Laboratório e Jurídico.

4. Siglas e definições

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

SAC Procedente – A reclamação do cliente procede

SAC Não-Procedente – A reclamação do cliente não procede

NFD – Nota Fiscal de Devolução

SEFAZ - Secretaria da Fazenda

Recusa – Mercadoria que não foi entregue ao destinatário por oposição ao seu recebimento ou motivo que impossibilite a sua entrega.

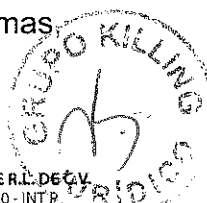
5. Devoluções de mercadorias

Ao constatar divergência, problema técnico ou falta no atendimento de sua solicitação, o cliente poderá solicitar a abertura de SAC para avaliação da reclamação ou devolução, que poderá ser parcial ou total da mercadoria adquirida.

Esta solicitação deverá ser reportada à Killing através de abertura de SAC pelos canais de atendimento do SAC Killing, apresentando os dados referentes à compra, os motivos de solicitação e as demais informações necessárias para a avaliação.

O prazo máximo para abertura de SAC para devolução é de até 30 dias após data de emissão da nota fiscal de venda (problemas técnicos durante a validade do produto).

Esta solicitação será avaliada pela equipe interna da Killing de acordo com o motivo informado (Logístico, Comercial ou Técnico), num prazo previamente estipulado de até 05 dias úteis. Durante este processo, as reclamações abertas por motivos comerciais terão suas duplicatas sustadas até avaliação. Os demais problemas somente se houver devolução.





O resultado da avaliação poderá ser classificado como procedente ou não-procedente com base nas análises realizadas. A partir da avaliação, deverá ser seguido o fluxo abaixo:

5.1 - NÃO-PROCEDENTES: Retorno ao cliente da avaliação e encerramento da SAC.

Caso autorizada comercialmente, conforme alçadas de aprovação, deverá seguir o fluxo de devolução através de uma nova SAC Comercial, fazendo referência a SAC de origem.

5.2 - PROCEDENTES:

5.2.1 - Problemas Comerciais e Logísticos: Enviar ao cliente o espelho da NFD e aguardar o retorno do cliente com a Nota Fiscal de Devolução emitida por e-mail.

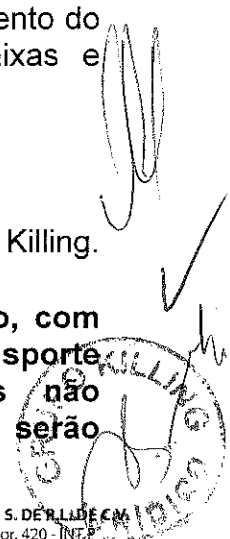
Após retorno, o SAC deverá conferir e, se correto, deverá ser solicitado à transportadora a coleta da mercadoria no cliente. Caso apresente erros, deverá ser retornado ao cliente para correção. Após a chegada da mercadoria devolvida na Killing, a Expedição deverá conferir se os produtos recebidos são idênticos aos informados na SAC (produto, lote, quantidade e outros). Após a conferência, a Nota Fiscal de Devolução deverá ser encaminhada ao Setor Fiscal para o devido lançamento do recebimento e repasse da informação ao Setor Financeiro para baixas e Expedição para a destinação da mercadoria.

5.2.2 - Problemas Técnicos: Após avaliação do lote informado na SAC, caso seja considerado procedente pela equipe técnica da Killing, deverá ser encaminhado ao cliente espelho da NFD.

Após retorno do cliente com a Nota Fiscal de Devolução devidamente emitida, o SAC deverá conferir a NFD e, se correto, deverá ser solicitado à transportadora a coleta da mercadoria no cliente. Caso a NFD apresente erros, deverá ser informado ao cliente para as correções. Após a devolução chegar na Killing, a Expedição deverá conferir se os produtos recebidos são idênticos aos dados informados na SAC (produto, lote, quantidade e outros). Após a conferência, a Nota Fiscal de Devolução deverá ser encaminhada ao Setor Fiscal para o devido lançamento do recebimento e repasse da informação ao Setor Financeiro para baixas e Laboratório e Expedição para a destinação da mercadoria.

5.2.3 - Observações importantes:

- A Killing não receberá devoluções sem abertura de chamado no SAC Killing.
- **Reclamações não-procedentes, sem Nota Fiscal de Devolução, com transporte realizado sem a autorização e agendamento da Killing (transporte contratado diretamente pelo cliente) ou por transportadoras não homologadas/autorizadas pelo setor de Logística/Transportes não serão aceitas.**



- A Killing poderá recusar uma devolução caso os dados informados no momento de abertura ou avaliação da SAC não sejam os mesmos recebidos fisicamente no material (ex.: Lote ou quantidade informados na abertura da SAC divergentes do enviado no físico).
- É obrigatório constar na NFD todos os dados informados no espelho enviado pela Killing.
- Após envio do espelho da NFD, o cliente deverá retornar a NFD para conferência em até 15 dias.
- Caso o cliente se enquadre em atividade *Não Contribuinte* (Exemplo: Construtoras e prestadores de serviços) ele deverá emitir a NFD diretamente no site da Sefaz do seu estado, na modalidade Nota Fiscal Eletrônica Avulsa. Exceções deverão ser avaliadas pelo comercial diretamente com o setor fiscal.
- Em situações em que a devolução física do material não seja viável (distância, material consumido ou outros) a Killing poderá isentar o cliente de enviar fisicamente o material gerando somente compensação financeira. O cliente deverá se responsabilizar pelo descarte ambientalmente adequado conforme legislação vigente.

6. Recusas:

Caracteriza-se como **RECUSA** o não recebimento da mercadoria pelo cliente, seja por oposição ao seu recebimento ou outro motivo que impossibilite a sua entrega.

No momento do recebimento da mercadoria, o cliente poderá efetuar a recusa do produto(s) Killing, nas seguintes situações:

- Pedido em desacordo com as condições comerciais negociadas;
- Produtos entregues com divergências do pedido de vendas;
- Produtos com avarias, impossibilidade de uso ou prazo de vencimento expirado.

Para isto o cliente deverá efetuar a recusa total da mercadoria assinalando o motivo da recusa no verso da Nota Fiscal original e no conhecimento de transporte e entregá-los à transportadora e, também, obrigatoriamente, deverá realizar a recusa da nota fiscal (xml) na SEFAZ.

Nestes casos o representante comercial ou equipe comercial deverão abrir chamado no SAC Killing, para que a recusa seja recebida pela Killing e que nova entrega seja agendada, em conformidade com o pedido de vendas e características técnicas do(s) produto(s).



Caso a transportadora já tenha realizado a entrega da mercadoria nas instalações do cliente e, tendo sido constatado por este, em momento imediatamente posterior, que a mercadoria está (i) em desacordo com as condições comerciais negociadas; (ii) foi entregue com divergência do pedido de vendas ou (iii) apresenta avarias, impossibilidade de uso ou prazo de vencimento expirado, deverá solicitar abertura de SAC para devolução do material com Nota Fiscal de Devolução própria, conforme o procedimento de devolução mencionado acima.

IMPORTANTE: Não serão aceitas recusas parciais, uma vez que não há amparo fiscal para este procedimento. Neste caso, o cliente deverá permanecer com o material e seguir procedimento de devolução acima descrito.

Em caso de reclamação de cliente por itens avariados ou extraviados no transporte, deverá ser aberto chamado no SAC, que orientará o cliente sobre como proceder com o processo de devolução dos itens avariados/extraviados ou realizar acerto comercial da quantidade perdida. Exceções onde o cliente não aceite a devolução parcial ou o acerto comercial serão tratados via reposição de avaria com a transportadora.

Em caso de avarias por problemas de embalagens constatados no transporte e confirmados pela Logística da Killing, será realizado o processo de troca dos itens com a transportadora ANTES da entrega ao cliente. O pedido deverá ficar retido no CD da transportadora até estar completo.

6.1 Observações importantes:

A Killing não receberá recusas sem a Nota Fiscal original com o motivo destacado na mesma. Exceções deverão ser autorizadas pela Killing.

7. Representantes Comerciais ou Distribuidores:

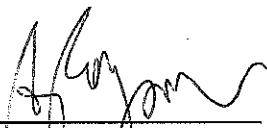

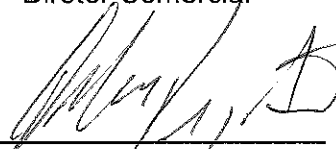
Se o motivo da devolução ou recusa se der por erro de digitação no pedido de venda ou pedido de venda em desacordo com a condição negociada pelo cliente, ocasionado por culpa da empresa de representação comercial, os fretes de ida ao cliente e retorno à Killing, bem como todo e qualquer prejuízo, serão debitados da empresa de representação comercial ou Distribuidor através de Nota de Débito, conforme contrato vigente.

8. Situações de Exceção:

Situações que fogem ao descrito acima deverão ser tratadas diretamente com o Comercial, que será responsável em envolver as demais áreas para a melhor solução do caso específico.

APROVAÇÃO DA DIRETORIA – GRUPO KILLING

DATA: 31, 10, 2022


MILTON JOSÉ KILLING
Diretor Presidente
ALDO BASTOS
Diretor de Operações
JEAN JOSÉ PINHEIRO
Diretor Comercial
ANDERSON PEPATO
Diretor Adm. Financeiro