	POLÍTICA	PO-062	
	Devolução – Código Civil	REV	00
		FOL	1 / 5

OBJETIVO

Estabelecer o processo de **devolução ou substituição de produtos** comercializados diretamente pela Hexis à **PESSOA JURIDICA** sujeita às regras comerciais e cíveis estabelecida neste documento.

DIRETRIZES

1. SOLICITAÇÃO PARA DEVOLUÇÃO POR DESISTÊNCIA DE COMPRA

- O Cliente não pode devolver os Produtos sem o consentimento prévio por escrito do SAC.
- A solicitação para devolução deve ser realizada pelo e-mail sac@hexis.com.br, onde deve constar o motivo da desistência da compra, número do pedido, Nota Fiscal, produto e quantidade a ser devolvido.
- Todas as devoluções devem estar em conformidade com as instruções da Hexis (vide item 2) e podem estar sujeitas a uma multa compensatória (vide item 3).
- O SAC será o responsável por retornar o contato com o Cliente informando o aceite ou não da devolução e as devidas orientações.

2. CONDIÇÃO DO PRODUTO PARA DEVOLUÇÃO NA DESISTÊNCIA DA COMPRA

- Para a **devolução do produto**, no caso da desistência da compra, este deverá estar devidamente armazenado na **embalagem original (sem rasuras/avarias, marcas, manchas, sem etiqueta obstruindo a informação do fabricante) e sem indício de uso**.
- Caso o produto não seja devolvido nessas condições, a solicitação de devolução não será aceita, o produto será reenviado ao cliente e cobrado o pagamento.

Nota 01: O produto compreende: todas as suas peças, componentes, manuais, certificados e acessórios (conforme enviado pela Hexis).

Nota 02: Certos Produtos (por exemplo, padrões analíticos, produtos refrigerados ou congelados; produtos personalizados ou pedidos especiais) não podem ser devolvidos em nenhuma circunstância.

3. MULTA COMPENSATÓRIA DA DEVOLUÇÃO

- Caso o Cliente venha a desistir da compra e solicitar a devolução total ou parcial do pedido, este deverá pagar à Hexis, a título de multa compensatória,

	POLÍTICA	PO-062	
	Devolução – Código Civil	REV	00
		FOL	2 / 5

25% (vinte e cinco por cento) do valor total dos produtos e/ou serviços previstos na proposta comercial.

- Para Serviços (exemplo: Calibração) prestados em produtos devolvidos o Cliente deverá pagar à Hexis o valor do serviço já realizado.

Nota 03: Caso o fornecimento já tenha sido iniciado, referida multa compensatória será aplicada sobre o valor remanescente dos produtos e/ou serviços contratados.

Nota 04: Caso o cliente realmente opte pela **devolução**, além do **pagamento da multa compensatória**, o cliente também terá o **custo do valor do frete de devolução** e a **responsabilidade da entrega da mercadoria** até a Hexis.


4. DEVOLUÇÃO PARA TROCA OU SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO

- O Cliente é responsável pela conferência de toda mercadoria no ato da entrega.
- A Hexis, através do SAC, aceitará **dentro do prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento do(s) produto(s) comercializado(s)**, a devoluções para a troca ou substituição dos itens, motivados por:
 - Erros atribuíveis exclusivamente à Hexis no processo de venda;
 - Especificação dos equipamentos/produtos diversa daquela solicitada pelo cliente;
 - Falta de produtos ou componentes solicitados e pagos pelo cliente;
 - Entrega de material divergente do solicitado; e
 - Avarias no Transporte.

Nota 5: O produto será substituído de acordo com a disponibilidade do item no estoque.

Nota 6: Na falta de evidência que justifique os motivos acima a troca ou substituição do produto não irá ocorrer.

Nota 7: Caso o cliente requeira a troca / substituição do produto após os 30 dias corridos da data do recebimento do(s) produto(s) comercializado(s) essa será automaticamente recusada pelo SAC, mesmo com evidências, visto que o Cliente é responsável pela conferência no ato da entrega.

	POLÍTICA	PO-062	
	Devolução – Código Civil	REV	00
		FOL	3 / 5

5. RECUSA NO ATO DA ENTREGA

- O Cliente (destinatário) deve realizar imediatamente a manifestação eletrônica na Sefaz como "operação não realizada" reconhecendo sua participação na operação descrita na NF-e e detalhando o motivo da recusa.
- O Cliente também deve realizar a recusa no verso da DANFE, carimbando o CNPJ da empresa, nome, cargo e assinatura (pessoa que executou a recusa) e data, bem como, o motivo da recusa da mercadoria.
- Caso o cliente tenha dúvida, entrar em contato imediato com a Hexis, através do telefone 0800 702 2600 e solicitar orientação ao SAC de como proceder.

6. CANCELAMENTO DO PEDIDO DE COMPRA

- Após a confirmação formal do pedido pelo cliente, este não poderá desistir da proposta de compra sem justa causa.
- Caso o Cliente venha a desistir da compra, este deverá pagar à Hexis, a título de multa compensatória, 25% (vinte e cinco por cento) do valor total dos produtos e/ou serviços previstos no pedido.
- Caso o fornecimento já tenha sido iniciado, referida multa compensatória será aplicada sobre o valor remanescente dos produtos e/ou serviços contratados.

7. RESSARCIMENTO DE VALORES


- Estando a **Nota Fiscal devolvida em aberto** no contas a receber, esta será **quitada com o respectivo crédito da devolução**, automaticamente.
- Para os casos de **Nota Fiscal Liquidada ou Antecipação de Pagamento de Pedido**, uma negociação deve ser tratada diretamente com o departamento **Comercial** através do **e-mail comercial@hexis.com.br**, para converter esse crédito em um novo pedido.
- **O prazo máximo para restituição de valores é de 30 dias.**

Nota 08: SAC deve comunicar o Financeiro da devolução (Pedido e Nota Fiscal) em tratativa para evitar cobrança indevida ao cliente.

8. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES PARA DEVOLUÇÃO OU TROCA DE PRODUTO:

O cliente pessoa jurídica também deve cumprir as seguintes orientações abaixo:

- **Cliente NÃO contribuinte de ICMS que não tenha recusado a mercadoria no ato da entrega:** necessário a emissão de Nota Fiscal, conforme orientação

	POLÍTICA	PO-062	
	Devolução – Código Civil	REV	00
		FOL	4 / 5

do SEFAZ do Estado do cliente, para que possa ser agendada a coleta pela Transportadora designada pela Hexis.

- **Cliente contribuinte de ICMS que não tenha recusado a mercadoria no ato da entrega:** necessário emissão de Nota Fiscal de Devolução parcial ou total pelo cliente, de acordo com a Nota Fiscal/DANFE emitida pela Hexis.
- **No caso de operações de venda a ordem ou leasing:** necessário que haja devolução do(s) DANFE(s) de remessa à ordem que acompanhou(aram) o(s) produto(s) e/ou da Nota Fiscal referente aos serviços, no ato da entrega e a devolução do DANFE de venda à ordem via Correio, quando se tratar de recusa no momento da entrega. Ambos os DANFE's devem ter o Termo de Recusa de Recebimento no verso destas, preenchido, assinado e datado pelo destinatário constante nos devidos documentos com o motivo da recusa.

ATENÇÃO: Caso o nosso produto tenha sido adquirido por meio de uma Revenda, deverá ser respeitada a Política de Devolução do referido parceiro.

RESPONSABILIDADES

SAC:


- Realizar a comunicação com o cliente, passando as informações e orientações operacionais para o processo de devolução ou troca de mercadorias;
- Validar as NFs de devolução com o Fiscal e dar retorno e orientações ao cliente;
- Comunicar o Financeiro (Contas a Receber) das ocorrências tratadas no SAC de devolução ou troca de mercadoria para evitar cobrança indevida.

Liderança:

- Tomar ciência das orientações e informações desta Política;
- Garantir o cumprimento das diretrizes desta Política;
- Treinar e orientar os associados com relação as regras para troca e devolução de mercadorias.

Comercial:

- Orientar os clientes e representantes com relação a política de troca e devolução de mercadorias praticadas pela Hexis, respeitando os prazos estabelecidos nesse documento;

	POLÍTICA	PO-062	
	Devolução – Código Civil	REV	00
		FOL	5 / 5

- Informar o cliente da aplicação de multa compensatória atrelada ao valor do pedido e/ou serviço (o valor da multa sempre é aplicado ao valor remanescente do pedido e/ou serviço);
- Negociar com o cliente a conversão do crédito remanescente dos pedidos em devolução em novo pedido de venda, para evitar a restituição de valores;

Financeiro:

- Calcular e confirmar o valor da multa compensatória a ser aplicada ao pedido (considerando o valor remanescente do pedido, quando aplicável);
- Comunicar o SAC dos valores da multa compensatória e orientações, quando aplicável;

Fiscal:

- Validar as informações na NF de devolução e comunicar o SAC de qualquer incoerência ou necessidade de ajuste.

Associados Hexis:

- Ter conhecimento das regras de dessa Política para evitar passar orientação errada ou equivocada aos clientes;
- Envolver o SAC em qualquer solicitação do cliente para avaliação prévia e orientação ao cliente.

Qualidade:

- Manter a Política atualizada;
- Divulgar a Política para toda liderança da Hexis;
- Disponibilizar as informações desta Política no canal da web (www.hexis.com.br).

REFERÊNCIA NORMATIVA
ABNT NBR ISO 9001_Sistema de Gestão de Qualidade