



# POLÍTICA DE RETORNO E DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA

# PROCEDIMENTOS PARA DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA

Somente serão aceitas devoluções mediante as condições abaixo.

## 1. RETORNO

1.1 *Recusa no ato da entrega*: o produto e a quantidade dos pedidos devem ser checados na NF no ato da entrega (doca e cliente de rota).

Nesse caso somente serão aceitas as devoluções de mercadoria se:

- A. Avaria no produto (defeito, erro na peça);
- B. Quebra no caminhão;
- C. O produto entregue estiver em desacordo com o pedido;

**Como proceder: Se a devolução estiver dentro destes requisitos, proceder da seguinte forma:**

A. Neste caso, se a peça for retirada no Parque Fabril UNO GLASS - doca - deverá entrar em contato com o Departamento Comercial (vendedor) para informar sobre e solicitar a devolução da peça.

Cliente de Rota: Deverá enviar a peça junto com uma NF de devolução, pois sem essa NF não serão aceitos pelo motorista.

B. O motorista irá orientar ao cliente para que informe o problema ao seu vendedor e entregue o formulário de devolução que deverá ser enviado junto a NF de devolução.

## 2. COMO FUNCIONA O PROCESSO

Assim, que o Departamento Comercial (vendedor) receber a informação de devolução da peça, por parte do cliente, existem duas possibilidades:

1. Aguardar a devolução da peça errada para gerar o crédito e só depois produzir uma nova peça sem gerar a cobrança;
2. Produzir uma nova peça faturada normalmente para atender a necessidade do cliente e gerar o crédito da peça errada quando ela for devolvida para dedução em outro pedido que será faturado.

Lembramos, que o crédito muitas vezes é gerado depois do novo pedido efetuado, ficando assim crédito para futuras compras.

### IMPORTANTE

Caso não identifiquem erro por parte de produção da UNO GLASS, o cliente deverá pagar pelo novo pedido.



# PROCEDIMENTOS PARA DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA

Somente serão aceitas devoluções mediante as condições abaixo.

## 3. DEVOLUÇÃO APÓS RECEBIMENTO

O prazo para devolução de mercadoria com avaria é de 90 dias, no caso três meses, a partir da data que a peça foi faturada. Após este prazo, a responsabilidade é total do cliente.

**Como norma da UNO GLASS, produtos que estejam com o prazo de devolução ultrapassado não serão aceitos.**

Sua substituição/devolução será feita após a aprovação do Departamento Comercial com solicitação feita por escrito e através do formulário de devolução preenchido, conforme já mencionado, para formalização e todos os trâmites internos e fiscais devidamente respeitados.

Quando a peça chegar à UNO GLASS, no departamento Expedição, juntamente com o formulário de devolução, o setor é responsável por lançar no sistema o motivo dessa, então a peça passará por uma análise interna realizada pelo setor da Qualidade e após identificar o motivo da avaria, será levado em consideração as informações no ato da entrega, o tempo de compra, armazenagem do produto, entre outras.

Caso os produtos passem na análise e a devolução da mercadoria não proceda, como: produto em perfeito estado para uso, o mesmo será devolvido para o cliente na próxima retirada, caso seja realizada no Parque Fabril Uno Glass e para cliente de rota será programada na próxima entrega.

Obs.: Se necessário enviaremos um representante Uno Glass ao local para verificar o produto a ser devolvido\*.  
\*Válido para obras em Araucária| PR, Curitiba| PR e Região Metropolitana.

Após fazer o levantamento das informações e todos os testes, será inserido no sistema o motivo da avaria, no prazo máximo de 48 horas para o parecer da devolução.

## MODELOS DE FORMULÁRIOS

CONTROLE DE MODELOS E DEVOLUÇÕES	
Data / Horário:	
Código do cliente:	
Razão social:	
Nome do responsável:	
RG / CPF:	
Quantidade:	
Pedido:	
Nota fiscal:	
Observações:	
Assinatura:	
TERMO DE RESPONSABILIDADE	
<small>A Interbox não aceita modelos em papel, papéis, vidro. Sendo aceito somente modelos em eucatex ou madeira. Os vidros serão produzidos exatamente conforme o modelo, sem qualquer outro detalhe informado pelo cliente verbalmente ou anotado no modelo ou no pedido. (ex.: aumentar ou diminuir tamanho, fazer diferente do modelo e não ser quando for curva conforme modelo onde o cliente passa as medidas no pedido). A Interbox fica isenta de responsabilidade sobre o vidro, quando o modelo é retirado da Interbox. Sendo que qualquer reclamação posterior a retirada não será aceita. Obs.: Os modelos serão medidos pela fábrica e terão um acréscimo para que seja possível a sua fabricação.</small>	
Para uso interno Interbox	
Motorista Nome:	Assinatura:
Placa do caminhão:	Data e Horário:
Expedição Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	
PCP Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	
Produção Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	

CONTROLE DE MODELOS E DEVOLUÇÕES	
Data / Horário:	
Código do cliente:	
Razão social:	
Nome do responsável:	
RG / CPF:	
Quantidade:	
Pedido:	
Nota fiscal:	
Observações:	
Assinatura:	
TERMO DE RESPONSABILIDADE	
<small>A Interbox não aceita modelos em papel, papéis, vidro. Sendo aceito somente modelos em eucatex ou madeira. Os vidros serão produzidos exatamente conforme o modelo, sem qualquer outro detalhe informado pelo cliente verbalmente ou anotado no modelo ou no pedido. (ex.: aumentar ou diminuir tamanho, fazer diferente do modelo e não ser quando for curva conforme modelo onde o cliente passa as medidas no pedido). A Interbox fica isenta de responsabilidade sobre o vidro, quando o modelo é retirado da Interbox. Sendo que qualquer reclamação posterior a retirada não será aceita. Obs.: Os modelos serão medidos pela fábrica e terão um acréscimo para que seja possível a sua fabricação.</small>	
Para uso interno Interbox	
Motorista Nome:	Assinatura:
Placa do caminhão:	Data e Horário:
Expedição Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	
PCP Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	
Produção Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	

CONTROLE DE MODELOS E DEVOLUÇÕES	
Data / Horário:	
Código do cliente:	
Razão social:	
Nome do responsável:	
RG / CPF:	
Quantidade:	
Pedido:	
Nota fiscal:	
Observações:	
Assinatura:	
TERMO DE RESPONSABILIDADE	
<small>A Interbox não aceita modelos em papel, papéis, vidro. Sendo aceito somente modelos em eucatex ou madeira. Os vidros serão produzidos exatamente conforme o modelo, sem qualquer outro detalhe informado pelo cliente verbalmente ou anotado no modelo ou no pedido. (ex.: aumentar ou diminuir tamanho, fazer diferente do modelo e não ser quando for curva conforme modelo onde o cliente passa as medidas no pedido). A Interbox fica isenta de responsabilidade sobre o vidro, quando o modelo é retirado da Interbox. Sendo que qualquer reclamação posterior a retirada não será aceita. Obs.: Os modelos serão medidos pela fábrica e terão um acréscimo para que seja possível a sua fabricação.</small>	
Para uso interno Interbox	
Motorista Nome:	Assinatura:
Placa do caminhão:	Data e Horário:
Expedição Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	
PCP Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	
Produção Nome:	Assinatura:
Data e Horário:	