

## 1. Objetivo

Este documento estabelece os critérios de devolução de produtos adquiridos na Romaço Comercial Importadora de Rolamentos Ltda. Sua leitura é indispensável para conhecer as normas estabelecidas pela empresa, que visam corrigir e melhorar os procedimentos ao cliente.

## 2. Definições

### 2.1 Devoluções de produtos

A Romaço trocará os produtos adquiridos por seus clientes, de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor, devendo o cliente comunicar o vendedor e seguir as instruções recebidas para que o pedido de devolução seja analisado e processado.

### 2.2. Condições dos produtos

Os produtos devolvidos devem estar em condições de comercialização, isento de marcas de montagem, lubrificação, oxidação e dentro da embalagem plástica de proteção. A caixa do produto não poderá estar rasurada, rasgada, molhada ou suja.

### 2.3. Prazo de solicitação para troca ou devolução

O consumidor terá o prazo de até 7 dias corridos da emissão da nota fiscal para solicitar a devolução.

### 2.4. Procedimento de devolução

- a. O cliente encaminhará um e-mail para o setor de logística solicitando a devolução do produto;
- b. Este conferirá se atende a política de devoluções (prazos e motivos). Se atender, o analista de logística deverá abastecer a planilha de controle, informando ao cliente o aceite formal da devolução e demais orientações. Nos casos em que a solicitação de devolução não atender a política aqui tratada, a mesma deverá ser encaminhada para o coordenador de vendas, responsável pela avaliação e parecer final;
- c. Após o recebimento das orientações o cliente emitirá a Nota Fiscal e na sequência encaminhará para [devolucao@romaco.com.br](mailto:devolucao@romaco.com.br) efetuar a análise tributária;
- d. Com todas as informações corretas o analista de logística emitirá a autorização de embarque (liberação da devolução) e informará ambos, cliente e vendedor interno. A autorização de embarque deverá vir grampeada junto com a nota fiscal;

e. Com a autorização de embarque impressa e grampeada junto a nota fiscal, o cliente providenciará a devolução física das mercadorias;

f. Assim que a Romaço receber a devolução física e todas as informações estiverem corretas, terá até 7 (sete) dias úteis para liberar o crédito devido ao cliente.

## **2.5. Frete de devolução/troca**

O frete referente a devolução é de responsabilidade do cliente, exceto nos casos em que o erro for oriundo da Romaço Rolamentos.

## **2.6. Recebimento das devoluções**

A Romaço aceitará o recebimento das devoluções desde que o motivo se enquadre em algum dos aspectos relacionados abaixo:

- a. Nota fiscal emitida para o CNPJ e endereço incorretos do cliente, divergente dos dados informados no orçamento;
- b. Nota fiscal emitida ao cliente com tributação incorreta;
- c. Nota fiscal de devolução acompanhada da autorização de embarque (emitida pela Romaço);
- d. Faturamento emitido em duplicidade pela Romaço;
- e. A caixa do produto não esteja suja, rasgada e/ou com qualquer tipo de rasura
- f. Material encaminhado divergente do que foi informado no orçamento efetuado ao cliente (ex.: marca, quantidade, preço, etc.);
- g. O produto esteja com embalagem adequada para o transporte;
- h. O produto não tenha sido montado e nem lubrificado, sem marcas de corrosão/oxidação, e que não tenha sofrido contato com material estranho (contaminação). De forma geral, o produto deve estar em condições de retornar ao mercado.

As devoluções que não estiverem devidamente liberadas pela Romaço, sem a autorização de embarque grampeada na nota fiscal e cujas mercadorias não apresentarem condições de comercialização, serão RECUSADAS no ato do recebimento sem aviso prévio.

Cientes da sua compreensão, agradecemos,

Joinville, 01 de Outubro de 2023  
Vanderlei Maes – Gerente Comercial