

Estabelecer diretrizes para recebimento de mercadorias devolvidas.

Autor/Revisor: Diretoria Administrativa e Financeiro (DAF)

Aprovação: Presidência

Data publicação: 01/10/2021

1. OBJETIVOS

Estabelecer normas e diretrizes a serem adotadas para realização do processo de recebimento de mercadorias devolvidas pelos clientes do Grupo Empresarial MN Tecidos, detalhando responsabilidades, alçadas de aprovação bem como definição de prazos.

Identificar as possíveis não conformidades nos produtos e atuar na “causa raiz” para eliminar eventuais problemas técnicos e de processos internos.

2. ÁREA DE APLICAÇÃO

Esta Política se aplica a todas as áreas do Grupo Empresarial MN Tecidos, bem como aos seus clientes.

3. REFERÊNCIAS

Esta Política possui as seguintes referências:

- Código de Ética e Conduta da MN Tecidos; e
- Regulamento Interno da MN Tecidos.

4. DEFINIÇÕES

Produtos MN Tecidos: São produtos pertencentes ao segmento têxtil, com potencial vendas para clientes em todo o território nacional.

Área Comercial: Área responsável pelo contato direto entre MN Tecidos e clientes, representantes comerciais, bem como comercialização de produtos. Responsável também pelas definições de critérios para remuneração e premiação aos colaboradores da área.

Área Logística: Área responsável pela entrega dos produtos da MN Tecidos diretamente aos clientes e/ou redespachos contratados. Responsável também pelo estoque e armazenamento de mercadorias, bem como pelo recebimento das mercadorias devolvidas.

Área Fiscal: Área responsável pela configuração das operações fiscais, cujo objetivo será a emissão correta de Nota Fiscal dos produtos da MN Tecidos via área de Faturamento. Responsável também pelo processo de conferência de Nota Fiscal de devolução e remessa emitidas pelos clientes.

Laboratório: Área responsável por analisar o defeito no produto informado pelo cliente.

Estabelecer diretrizes para recebimento de mercadorias devolvidas.

5. DIRETRIZES

5.1 Dos critérios para recebimento de mercadorias devolvidas.

- O prazo para a devolução de mercadorias será de 30 dias contados da entrega do produto, conforme artigo 445 do Código Civil. Não será aceita nenhuma devolução de mercadoria que exceda esse prazo;
- No caso de retirada de mercadorias por transportador contratado diretamente pelo cliente, o prazo para devolução contar-se-á do dia em que a mercadoria saiu do estabelecimento da MN Tecidos e foi entregue ao transportador, independente do dia em que o cliente recebeu a mercadoria;
- Todas as peças da mercadoria devolvida devem estar fechadas e etiquetadas;
- As devoluções de mercadorias nas mesmas condições que saiu do local de origem serão aceitas desde que não seja “corte” ou “enfesto manual”;
- Aceitaremos a devolução se o motivo gerador for erro por parte da MN Tecidos, porém, a mercadoria deverá estar nas mesmas condições de quando enviada;
- No que tange a devolução por qualidade do produto, caso o defeito não seja visível (gramatura, toque, etc.), será necessário o envio de amostra com metragem mínima de um metro, caso contrário, aceitaremos vídeo identificando o defeito ao longo da peça;
- Não serão aceitas devoluções de produtos promocionais bem como produtos de “segunda qualidade”;
- As devoluções serão parâmetros para desconto no pagamento da premiação para os colaboradores da área Comercial, conforme estipulado na Política de Vendas.

5.2 Dos critérios para notificações internas.

- Em caso de devoluções por conta de erros dos colaboradores, a MN Tecidos adotará os procedimentos descritos na Política de Vendas;
- Caso o motivo da devolução seja por erro do Representante Comercial, será descontado do mesmo o valor em sua comissão.

Estabelecer diretrizes para recebimento de mercadorias devolvidas.

5.3 Dos motivos das devoluções.

Devolução na MN Tecidos corresponde ao processo no qual a mercadoria foi recebida pelo cliente no ato da entrega, e que posteriormente, havendo alguns dos motivos abaixo elencados, manifesta sua intenção de devolver os produtos (parcial ou totalmente), sendo necessária a emissão de notas fiscais de devolução e/ou remessa pelo mesmo. Abaixo estão as descrições dos motivos das devoluções:

- Armazenagem e transporte: produtos que sofreram avarias em nossa empresa ou pela empresa de transporte contratada para a entrega;
- Pedido digitado em duplicidade: pedido inserido duas vezes no sistema gerando duplo faturamento;
- Pedido digitado errado: quando o produto solicitado pelo cliente está divergente do que foi digitado no sistema;
- Pedido não reconhecido: quando o cliente recusa o recebimento alegando que não fez o pedido ou não autorizou o faturamento;
- Produto com defeito: quando o produto solicitado pelo cliente apresenta avarias;
- Produto incorreto: quando o produto digitado no sistema corresponde ao pedido e nota fiscal, porém, o cliente recebe outro produto;
- Quantidade incorreta: quando a quantidade solicitada pelo cliente está divergente da recebida, ou difere da nota fiscal;
- Recebimento por dívida: quando o cliente devolve a mercadoria pelo fato de haver pendências financeiras com a MN Tecidos;
- Desistência: quando o cliente cancela o pedido e não ocorre a comunicação em tempo hábil para evitar o envio do produto;
- Recusa: processo no qual o cliente recusa a mercadoria no ato da entrega e será devolvida com a mesma nota fiscal de origem (MN Tecidos);
- Retira: processo no qual o cliente é o responsável por retirar a mercadoria diretamente na base da transportadora, e caso não ocorra, a devolução é feita com a mesma nota fiscal de origem (MN Tecidos);
- Erro de separação ou etiquetagem: quando o produto recebido pelo cliente está divergente do solicitado por erro de separação na Logística ou pela etiqueta do produto estar incorreta;

Estabelecer diretrizes para recebimento de mercadorias devolvidas.

- Cartela incorreta: quando o produto recebido pelo cliente está divergente do que foi solicitado devido a informação incorreta na cartela ou pelo fato do Representante Comercial estar com cartela desatualizada;
- Acordo comercial: quando a devolução é autorizada pela Diretoria Comercial para produtos que não se caracterizam passíveis de devolução, ou seja, produtos que não apresentam defeitos, linha *outlet* bem como segunda qualidade.

6. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

As responsabilidades sobre o acompanhamento das devoluções e apuração dos estoques e resultados serão conforme abaixo.

6.1 Cabe aos Vendedores e Representantes:

- Ficará a cargo de cada Vendedor e Representante de vendas a confirmação dos pedidos dos clientes;
- Comunicar ao seu Gestor imediato, quaisquer divergências, dúvidas ou necessidades dos clientes no que tange aos produtos vendidos.

6.2 Cabe a área de Tecnologia da Informação (T.I.):

- Dar visibilidade e clareza em todas as fases do projeto a todos envolvidos por essa Política, desde cliente, área comercial e internos, garantindo assim, que as regras para uma devolução sejam mantidas e respeitadas.

6.3 Cabe a área Fiscal:

- Definir configuração das operações fiscais para emissão correta de Nota Fiscal, bem como conferir e validar as notas fiscais de devolução e remessa emitidas pelos clientes.

6.4 Cabe a área de Logística:

- Acompanhar o trabalho realizado pelas transportadoras, bem como acompanhar o estoque de produtos nos armazéns da MN Tecidos.

6.5 Cabe aos Gestores:

- Acompanhar todas as vendas realizadas pela sua equipe bem como devoluções e seus motivos;
- Realizar planos de ação com as equipes internas para mitigação dos riscos atrelados a este processo, bem como atuar na redução dessas devoluções.

Estabelecer diretrizes para recebimento de mercadorias devolvidas.

6.6 Cabe aos Clientes da MN Tecidos:

- Emitir as notas fiscais de devolução de acordo com o produto a ser devolvido, em até 07 (sete) dias da data de aprovação da devolução pela MN Tecidos, bem como conservar o produto da mesma forma que o recebeu;
- Para os clientes isentos de Inscrição Estadual e desobrigados a emitir documento fiscal, será necessário preencher “Declaração de Devolução” referente ao produto a ser devolvido, conforme modelo no ANEXO I, bem como emissão de Nota Fiscal de entrada pela MN Tecidos, sem as quais, as mercadorias não serão recebidas.

7. VIGÊNCIA E REVISÃO

Esta Política entra em vigor a partir da data de sua publicação e deverá ser publicada nos meios disponíveis para todos os clientes e colaboradores da MN Tecidos, sua revisão deverá ser realizada a cada dois anos, contado da data de sua efetiva aprovação ou sempre que houver alguma mudança representativa que se faça necessário.



POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

POL. 03
REV. 00

Estabelecer diretrizes para recebimento de mercadorias devolvidas.

8. ANEXO I

Modelo Declaração de Devolução

(Cidade - Local), XX de XXXXX de 202X.

à
RAZÃO SOCIAL (Dados Grupo MN)

ENDEREÇO
CIDADE / ESTADO

CNPJ

Ref: Sua NF _____ de ____/____/____

Senhores,

“Estamos através desta lhes devolvendo as mercadorias abaixo mencionadas, de acordo com sua NF em referência.

Qtde	Descrição	Unitário	Total
XXX mts	Tecido XXXX	R\$ XX	R\$ XXXX

Informamos ainda que efetuamos a devolução através deste documento, uma vez que somos isentos de inscrição estadual.”

RAZÃO SOCIAL (Dados do Cliente)

ENDEREÇO
CIDADE / ESTADO

CNPJ

(Assinar e colocar o carimbo do CNPJ)
