POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO SOFT AID
CLIENTE – EMPRESA

DEVOLUÇÃO POSTERIOR A ENTREGA - PARCIAL - NF DO CLIENTE

1. O cliente entra em contato com o Representante solicitando devolução.
2. Representante verifica a mercadoria no cliente, respeitando os prazos pré-determinados, comunica a empresa (setor responsável).
3. Empresa autoriza devolução.
4. Cliente emite NF de Devolução e envia para empresa/representante.
5. Representante envia NF de Devolução com o motivo e código do cliente descrito no corpo do e-mail para: devolucao@embrast.com.br.
6. Setor de devolução verifica a NF e autoriza a coleta (em caso de divergência, informa o Representante para que solicite a correção da NF ao cliente).
7. A transportadora realiza a coleta do material conferido pelo Representante, o mesmo chegando na empresa passa por nova conferência e posterior lançamento e reembolso ao cliente.

REGRAS PARA DEVOLUÇÃO POSTERIOR A ENTREGA - PARCIAL - NF DO CLIENTE

1. Só serão aceitas devoluções de mercadorias compradas nos últimos 30 dias (1 mês). Produto em perfeito estado.
2. Prazo contado a partir da data de recebimento.

RECUSA TOTAL – ATO DA ENTREGA- VOLTA COM A NF DA EMBRAST

A Recusa Total de Mercadoria se dá quando, por motivo de divergências, itens digitados errados, CNPJ errado, valores errados, entre outros, o cliente opta por devolver o pedido completo sem a emissão da NF de Devolução. O Cliente fará uma ressalva na NF de venda com o motivo da recusa, o nome de quem está devolvendo, o CNPJ, a data de devolução e o carimbo da empresa.

AVARIA/ FALTA NA ENTREGA

Para clientes com frete FOB, a responsabilidade por faltas ou avarias na entrega é da transportadora. No momento da coleta na Embrast, a transportadora deve conferir os itens. Após essa conferência, a Embrast não se responsabiliza por eventuais faltas ou avarias constatadas no ato da entrega.

DEVOLUÇÃO NO ATO DA ENTREGA - PARCIAL - NF DO CLIENTE

A Devolução Parcial do ato da entrega ocorrerá normalmente. Em caso de divergência no pedido, o Cliente que optar por receber parte da mercadoria, precisará emitir a NF de Devolução do item divergente. O Cliente fará uma ressalva com o motivo da devolução do item que está retornando.

PRODUTOS COM VÍCIO OU DEFEITO DE FABRICAÇÃO

Prazo: 90 dias (3 meses) a partir da data da compra. Encaminhar ocorrência para e-mail sac@embrast.com.br. Representante comunica a ocorrência de vicio/ defeito ao SAC, enviando fotos do produto, onde o SAC irá analisar o processo para solucionar a questão (reposição ou devolução.

PARA MAIS INFORMAÇÕES ENTRE EM CONTATO POR E-MAIL: devolucao@embrast.com.br OU LIGUE PARA (47) 3247-0031.