



Política de Devolução

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 de atendimento ao cliente.

1. Definições

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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 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 3 (três) dias úteis para liberar o crédito devido ao cliente.

1.5. Frete de devolução/troca

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

1.6. Recebimento das devoluções


A Romação 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 Romação);
- d. Faturamento emitido em duplicidade pela Romação.
- 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 Romação, 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, 02 de fevereiro de 2017


Vanderlei Maes - Gerente Comercial
Romação Comercial Importadora de Rolamentos Ltda.