

Ref.: POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES DE PRODUTOS SIKA

Prezados Clientes,

Para melhorar nossos processos e oferecer mais clareza e rapidez no tratamento de anomalias, que em alguns casos resultam em devolução de nossos produtos, encaminhamos para conhecimento os principais pontos de nossa Política de Devoluções, que entra em vigor à partir de 01 de dezembro de 2014.

Anomalias identificadas no ato do recebimento:

- No ato da entrega, realizar conferência e validação de acordo com seu pedido de compra. Havendo qualquer divergência, entrar em contato imediatamente com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente. Veja contatos no final deste documento.
- No ato da entrega da mercadoria, o adquirente poderá recusá-la, não poderá assinar, destacar ou carimbar o canhoto do documento fiscal que acobertou a entrega, devendo ainda indicar no verso da 1ª via do Danfe o motivo da recusa, carimbar, datar, assinar e devolver ao transportador.
- Após adquirente ter assinado canhoto de recebimento, deverá emitir nota fiscal devolução mesma tributação, unidade de compra da nota fiscal de origem nos dados adicionais mencionar o nº da NF de origem.
- Devoluções somente serão aceitas após nossa autorização formal.
- Todo frete de devolução deverá ser contratado pela SIKA. Não será reconhecido nenhum transportador fora deste procedimento.
- No ato da entrega, havendo irregularidades, indicar no verso da Danfe, o motivo da recusa. O canhoto do documento fiscal, não poderá ser assinado, destacado ou carimbado, conforme legislação pertinente de cada estado.
- Quando a mercadoria for recebida no destino, a recusa será através nota fiscal emitida pelo cliente.
- A nota fiscal de devolução deverá ser emitida na mesma unidade de compra da nota fiscal de origem (exemplo – compra efetuada em caixa fechada, devolução mesma unidade caixa fechada).

Anomalias identificadas nos produtos SIKA em uso e/ou em estoque:

- Entrar em contato imediatamente com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente. Veja contatos ao final deste arquivo.
- Para registrar intenção da devolução, tenha em mãos: NOME, LOTE, VALIDADE E Nº NF DE ORIGEM (venda) do produto com desvio.
- Devoluções somente serão aceitas após nossa autorização formal.
- Só serão aceitas devoluções de produtos em sua embalagem original e dentro da validade. Produtos vencidos, somente serão aceitos em casos acordados formalmente entre as partes.



Sika Brasil

- Todo frete de devolução deverá ser contratado pela SIKA. Não será reconhecido nenhum transportador fora deste procedimento.

Visando sempre o melhor atendimento, solicitamos atenção para as considerações a seguir:
Nosso horário para recebimento das devoluções é de segunda a sexta feira (exceto feriados), das 8h às 15h. Não serão recebidas devoluções dos dias 25 ao 1º do mês seguinte.

TELEFONES PARA CONTATO

REGIÃO CENTRO NORTE – filial Goiânia

Atendimento a clientes do Varejo e Vendas Técnicas: Fone 62 3242-8587

REGIÃO NORDESTE – filial Recife

Clientes Varejo: Fone 81 3016-7661

Clientes Vendas Técnicas: Fone 81 3016-7673

REGIÃO SUL – filial Cachoeirinha/RS

Atendimento a clientes do Varejo e Vendas Técnicas: Fone 54 9690-0181

REGIÃO SUDESTE – Matriz

Clientes Vendas Técnicas Sudeste: Fone 11 3687-4729

Atendimento à clientes de GSP, RJ, MG e ES

Clientes ISP: Fone 11 3687-4607

Clientes Varejo GSP: Fone 11 3687-4729

Clientes Varejo RJ, MG e ES: Fone 11 3687-4691

Clientes compra à granel: Fone 11 3687-4620

REGIONAL BRASIL

Clientes Home Center: Fone: 11 3687-4548

INDUSTRY BRASIL

Atendimento ao Cliente: 11 3687-4666

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

