

**BUILDING TRUST**



# **POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES PARA PRODUTOS ACABADOS**

**SIKA Brasil S.A.**

Av. Dr. Alberto Jackson Byngton, 1525, CEP 06276-000, Osasco, SP - Brasil

Telefone: +55 11 3687-4600 - email: comunicacao@br.sika.com - www.sika.com.br

## **Objetivo:**

Esta política de devoluções para produtos acabados, visa definir os critérios para aceite de devoluções de nossos clientes, tendo como base as regras corporativas (***Sika's Ethics ReCLAIM and Basics***) e Políticas Comerciais aplicadas à cada unidade de negócio, abrangendo todo o território nacional.

## **1. Premissas:**

Uma devolução só poderá ser autorizada quando:

- **Desvio na qualidade dos produtos**, onde a responsabilidade foi comprovada após avaliação técnica.
- **Desvio na qualidade dos serviços**, onde a responsabilidade foi comprovada após investigação das áreas competentes.
- **Rejeição**, onde após negociação do SAC Sika com o cliente no momento da recusa, a transportadora é autorizada a retornar com a NF de origem, não podendo o adquirente 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.

## **2.1 Definições:**

**Devolução:** *s.f. Ação ou efeito de devolver; restituição. Comércio. Ação ou consequência de devolver alguma coisa ou trocar por outra (similar, distinta ou por dinheiro); retorno.*

**Rejeição:** *s.f. Ação ou efeito de rejeitar.*

## **2. Considerações gerais:**

3.1 Os registros dos desvios devem ser realizados conforme o Procedimento de Gestão Integrada PGI-011, independente de haver devolução do produto.

3.2 A avaliação de procedência deve ser segura e com evidências para tornar a devolução possível e justificada.

3.3 A avaliação técnica de uma reclamação de qualidade de produto, deve ser realizada conforme Procedimento Operacional PO-096.

3.4 A resolução da reclamação deve ser baseada no conhecimento completo dos fatos e dentro da responsabilidade estabelecida pela Sika.

3.5 Não deve ser realizada resolução generosa de uma reclamação/devolução, apenas para se manter um cliente.

### **3. Notificação do desvio com devolução:**

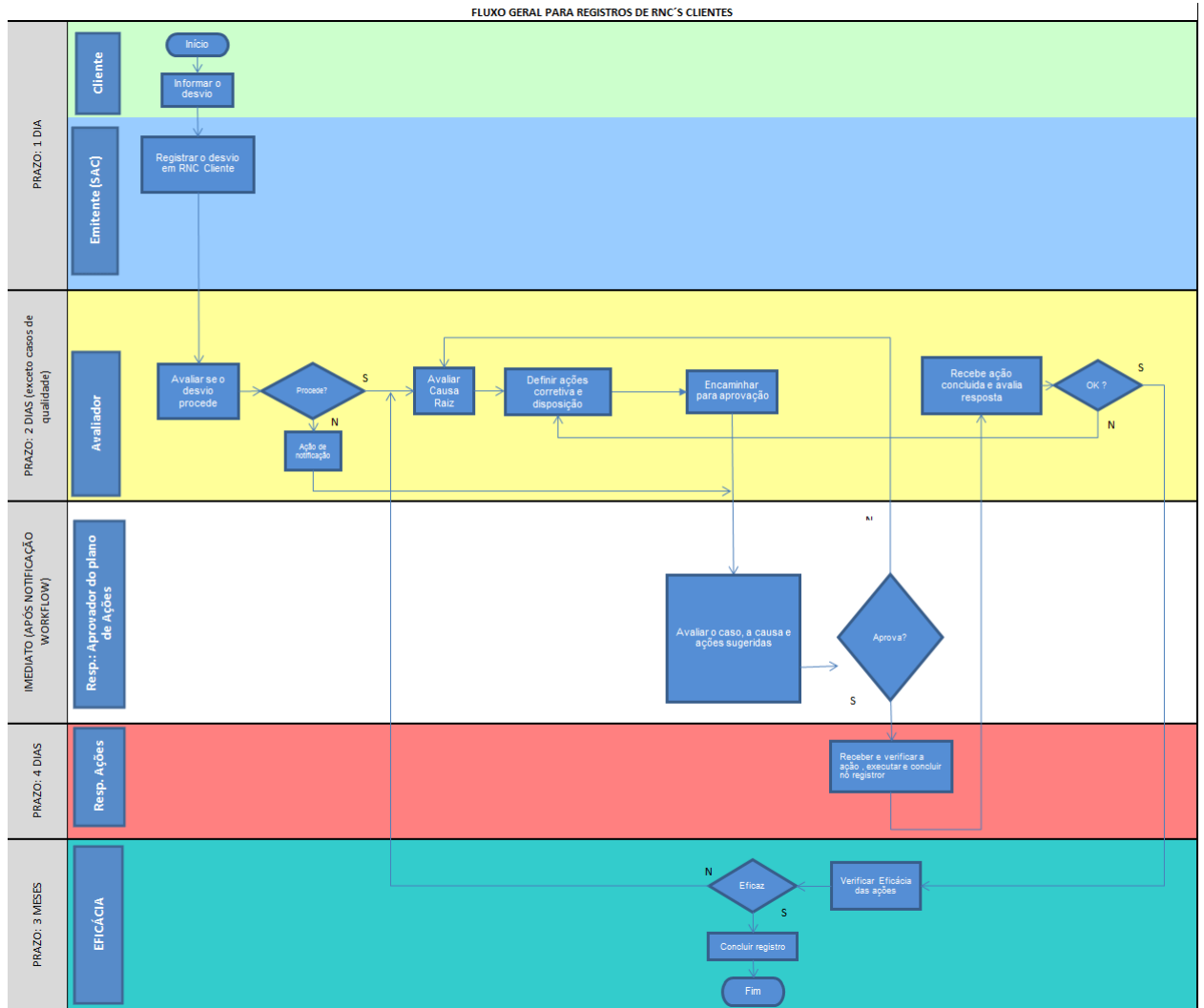
4.1 Informar ao Comitê Executivo todos os casos, através de relatórios mensais consolidados;

4.2 Para todos os casos de desvio de qualidade do produto, o Gerente de Tecnologia de Produto deve ser comunicado.

4.3 Para todos os casos deve ser notificado o responsável comercial.

## 5. Fluxo, Responsabilidades e Prazos dos registros de RNC:

### 5.1 Fluxo Geral para Registros de Não Conformidades de Clientes



#### RNC Cliente ver.02

##### Ações de disposições sequenciais

- 1 Solicitar NF devolução
- 2 Avaliar dados NF devol. e retorna resultado
- 3 Verificar resposta fiscal e segue fluxo
- 4 Abrir OD
- 5 Contratar e acompanhar frete
- 6 Receber, conferir e alocar fisicamente
- 7 Dar entrada na OD, gerar e informar nº NE
- 8 Conceder crédito

##### Ação de disposição paralela

- 1 Suspender protesto

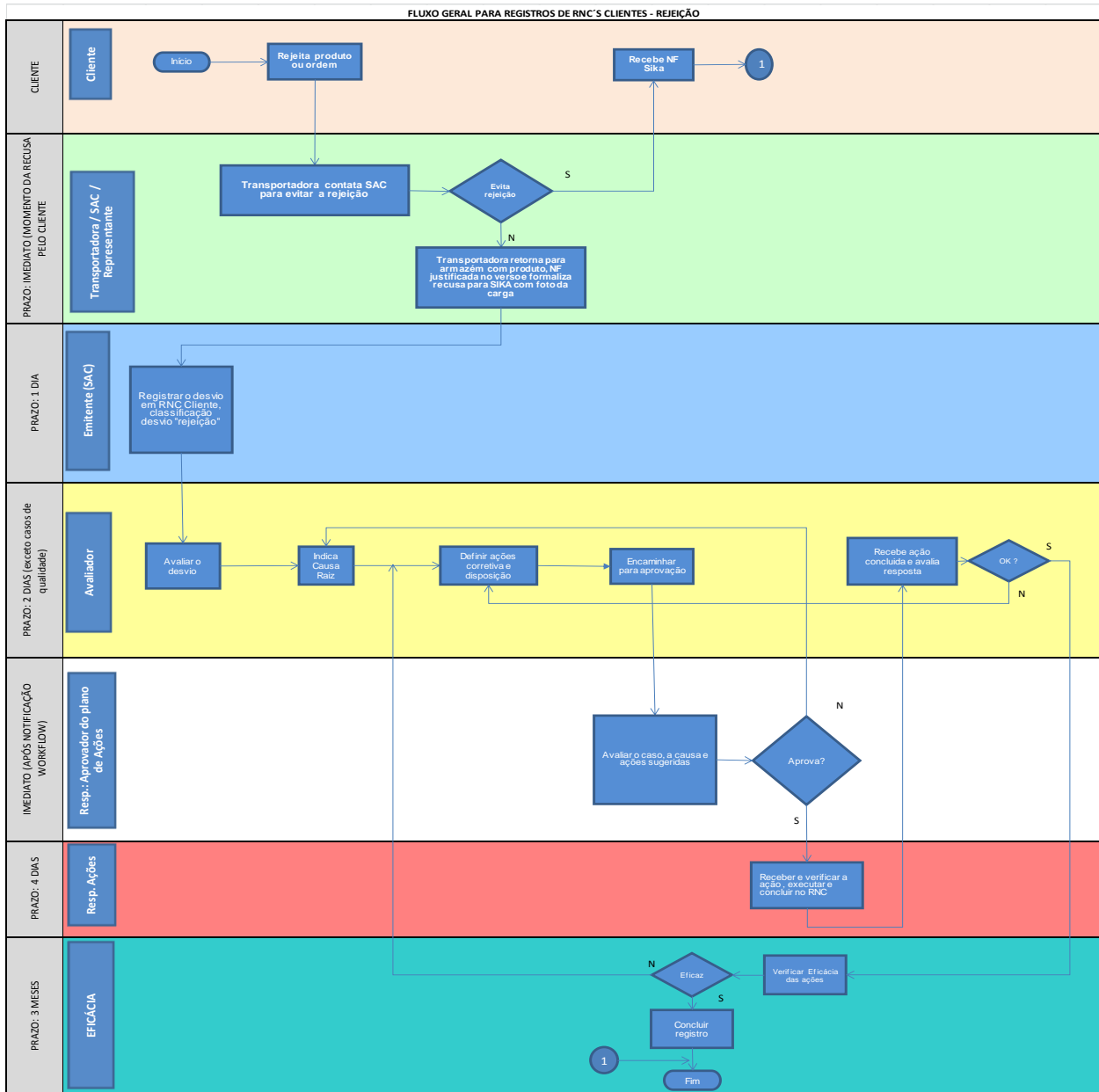
##### Ações corretivas conforme causa raiz

SIKA Brasil S.A.

Av. Dr. Alberto Jackson Byngton, 1525, CEP 06276-000, Osasco, SP - Brasil

Telefone: +55 11 3687-4600 - email: comunicacao@br.sika.com - www.sika.com.br

## 5.2 Fluxo Geral para Registros de Não Conformidades de Clientes - REJEIÇÃO



### RNC Cliente ver.02

#### Ações de disposições sequenciais

- 1 Abrir OD
- 2 Contratar e acompanhar frete
- 3 Receber, conferir e alocar fisicamente
- 4 Dar entrada na OD, gerar e informar nº NE
- 5 Conceder crédito

#### Ação de disposição paralela

- 1 Suspender protesto

#### Ações corretivas conforme causa raiz

SIKA Brasil S.A.

Av. Dr. Alberto Jackson Byngton, 1525, CEP 06276-000, Osasco, SP - Brasil

Telefone: +55 11 3687-4600 - email: comunicacao@br.sika.com - www.sika.com.br

## **6. Critérios para NÃO aceitar devoluções de clientes:**

6.1 Havendo algum processo de devolução de produto em desacordo com o estabelecido anteriormente ou não aprovadas;

6.2 Produtos vencidos – fora previsto em contrato;

6.3 Produtos avariados cujas avarias não tenham sido causadas pela Sika ou transportador CIF;

6.3.1 Para casos de avarias causadas por transportador CIF , o custo do frete e dos produtos avariados devem ser cobrado do transportador por meio de RNC Fornecedor registrada pela área de transportes.

6.4 Produtos sem rótulos e/ou sem a sua embalagem de origem;

6.5 Não serão aceitas devoluções com volume físico divergente ao da NF; (exceto para casos onde após investigação comprovou-se erro da Sika ou transportador CIF)

6.6 Não serão aceitas devoluções com quantidade e valor da NF a MAIOR que o declarado em RNC, para casos de quantidade e valor a MENOR a RNC poderá ser alterada pelo SGI com a devida justificativa.

6.7 Produtos sem Nota Fiscal;

6.8 Devoluções por arrependimento ou desistência, desde que o produto e os serviços prestados estejam dentro do acordado com o cliente, e nas mesmas condições de entrega em seu estabelecimento ou transportadora de redespacho;

6.9 Valores divergentes de produtos e alíquotas de impostos conforme NF de origem – obrigatório a informação da NF de origem conforme legislação vigente.

6.10 Nota fiscal devolução emitida com unidade de compra diferente da a nota fiscal de origem.

6.11 Recusa do cliente sem justificativa no verso da NF Sika.

Nota: Todos os casos de devolução que apresentarem algum descumprimento com a política deverão ser comunicados via e-mail ao grupo –BR\_Devolucoes , para que seja verificado o aceite ou recusa da devolução em um prazo máximo de 2 hora.

## **7. Cadastro, contratação e pagamento de fretes de devoluções**

Quando as devoluções forem procedentes, os fretes de ida e volta deverão ser negociados pela área de Logística da Sika, que fica responsável pelo cadastro, pela coleta e pela gestão do frete, incluindo gestão de pagamento.

SIKA Brasil S.A.

Av. Dr. Alberto Jackson Byngton, 1525, CEP 06276-000, Osasco, SP - Brasil

Telefone: +55 11 3687-4600 - email: comunicacao@br.sika.com - www.sika.com.br

Não será reconhecido pagamentos às Transportadoras que não atenderem este processo de contratação.

Não serão aceitas exceções.

#### **8. Recebimento das devoluções**

As devoluções serão recebidas de segunda a sexta feira (exceto feriados), das 8h00 às 15h00.

Não serão recebidas devoluções dos dias 25 ao 1º do mês seguinte.

#### **9. Vigência**

Esta versão entra em vigor, à partir de 01 de Fevereiro de 2015 e substitui a anterior de 01 de Setembro de 2012.