

	POLÍTICA	PO-063	
	DEVOLUÇÃO - Código Defesa Consumidor	REV	03

## OBJETIVO

Estabelecer o processo de **devolução ou substituição de produtos** comercializados diretamente pela Hexis à **PESSOA FÍSICA (Instituições Acadêmicas/Pesquisa e Produtores Rurais)** ou **Empresas que se enquadram dentro da premissa da lei**, onde se configura **vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica**, ou seja, a **empresa não adquiriu o produto ou serviço para a implantação de sua atividade econômica**.

## DIRETRIZES

### 1. SOLICITAÇÃO PARA DEVOLUÇÃO EM RAZÃO DA DESISTÊNCIA DA COMPRA

- O cliente poderá desistir da proposta, no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da confirmação formal da proposta (**Serviço ou Produto**), sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecido no acordo comercial.
- No caso de **Produto**, o cliente também poderá desistir após o ato de **recebimento**, respeitando o prazo de até 7 (sete) dias corridos.
- **Após o prazo de 7 (sete) dias corridos**, o cliente **NÃO** poderá desistir da proposta. Caso venha a desistir, o cliente deverá pagar à Hexis a multa compensatória indicada no item 1.2 abaixo.
- A solicitação para devolução deve ser realizada pelo e-mail [sac@hexis.com.br](mailto:sac@hexis.com.br), no qual deve constar o motivo da desistência da compra e quando aplicável, informar o número do pedido, Nota Fiscal, produto e quantidade a ser devolvida.
- Todas as devoluções devem estar em conformidade com as instruções da Hexis (vide item 1.1).
- O SAC será o responsável por retornar o contato com o Cliente informando o aceite ou não da devolução e as devidas orientações.

	POLÍTICA	PO-063	
	DEVOLUÇÃO - Código Defesa Consumidor	REV	03

## 1.1 CONDIÇÃO DO PRODUTO PARA DEVOLUÇÃO NA DESISTÊNCIA DA COMPRA

- Para a **devolução do produto**, no caso da desistência da compra, este deverá estar devidamente armazenado na **embalagem original (sem rasuras/avarias, marcas, manchas, sem etiqueta obstruindo a informação do fabricante) e sem indício de uso.**
- Caso o produto não seja devolvido nessas condições, a solicitação de devolução não será aceita, o produto será reenviado ao cliente e cobrado o pagamento integral do produto nos valores dispostos na Proposta Comercial.

**Nota 01:** O produto comprehende: todas as suas peças, componentes, manuais, certificados e acessórios (conforme enviado pela Hexis).

**Nota 02:** Certos produtos (por exemplo, padrões analíticos, produtos refrigerados ou congelados; produtos personalizados ou pedidos especiais) não podem ser devolvidos. Na hipótese de a Hexis aceitar a devolução dos produtos, o Cliente deverá pagar à Hexis, a título de multa compensatória, 80% (oitenta por cento) do valor total dos produtos.

## 1.2 MULTA COMPENSATÓRIA DA DEVOLUÇÃO

- Após o prazo indicado no item 1 acima, caso o Cliente venha a desistir da compra e solicitar a devolução total ou parcial do pedido, este deverá pagar à Hexis, a título de multa compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total dos produtos e/ou serviços previstos na proposta comercial, sem prejuízo de poder a Hexis pleitear indenização suplementar pelas perdas e danos comprovados que eventualmente ultrapassarem o valor de referida multa.
- Para serviços (exemplo: Calibração) prestados em produtos devolvidos o Cliente deverá pagar à Hexis o valor do serviço já realizado.

**Nota 03:** Caso o fornecimento já tenha sido iniciado, referida multa compensatória será aplicada sobre o valor remanescente dos produtos e/ou serviços contratados.

	POLÍTICA	PO-063	
	DEVOLUÇÃO - Código Defesa Consumidor	REV	03

**Nota 04:** Caso o cliente opte pela **devolução**, além do **pagamento da multa compensatória**, o cliente também terá o **custo do valor do frete de devolução** e a **responsabilidade da entrega da mercadoria** até a Hexis.

## 2. DEVOLUÇÃO PARA TROCA OU SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO

- O Cliente é responsável pela conferência de toda mercadoria no ato da entrega.
- A Hexis, através do SAC, aceitará **dentro do prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento do(s) produto(s) comercializado(s)**, as devoluções para a troca ou substituição dos itens, motivados por:
  1. Erros atribuíveis exclusivamente à Hexis no processo de venda;
  2. Especificação dos equipamentos/produtos diversa daquela solicitada pelo Cliente;
  3. Falta de produtos ou componentes solicitados e pagos pelo Cliente;
  4. Entrega de material divergente do solicitado; e
  5. Avarias no Transporte.

**Nota 5:** O produto será substituído de acordo com a disponibilidade do item no estoque.

**Nota 6:** Na falta de evidência que justifique os motivos acima a troca ou substituição do produto não irá ocorrer.

**Nota 7:** Caso o cliente requeira a troca / substituição do produto após os 30 dias corridos da data do recebimento do(s) produto(s) comercializado(s), essa será automaticamente recusada pelo SAC, mesmo com evidências, visto que o Cliente é responsável pela conferência no ato da entrega.

	POLÍTICA	PO-063	
	DEVOLUÇÃO - Código Defesa Consumidor	REV	03
		FOL	4 / 6

### 3. RECUSA NO ATO DA ENTREGA

- O Cliente (destinatário) deve realizar imediatamente a manifestação eletrônica na Sefaz como "operação não realizada" reconhecendo sua participação na operação descrita na NF-e e detalhando o motivo da recusa.
- O Cliente também deve realizar a recusa no verso da DANFE, carimbando o CNPJ da empresa, nome, cargo e assinatura (pessoa que executou a recusa) e data, bem como, o motivo da recusa da mercadoria.
- Caso o cliente tenha dúvida, entrar em contato imediato com a Hexis, através do telefone 0800 702 2600 e solicitar orientação ao SAC de como proceder.

### 4. RESSARCIMENTO DE VALORES

- Estando a **Nota Fiscal devolvida em aberto** no contas a receber, esta será **quitada com o respectivo crédito da devolução**, automaticamente.
- Para os casos de **Nota Fiscal Liquidada ou Antecipação de Pagamento de Pedido**, uma **negociação** deve ser tratada diretamente com o departamento **Comercial** através do **e-mail comercial@hexis.com.br**, para converter esse crédito em um novo pedido.
- **O prazo máximo para restituição de valores é de 30 dias.**

**Nota 08:** SAC deve comunicar o Financeiro da devolução (Pedido e Nota Fiscal) em tratativa para evitar cobrança indevida ao cliente.

### 5. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES PARA DEVOLUÇÃO OU TROCA DE PRODUTO

- A Hexis só comercializa com pessoas físicas que tenham vínculo com entidades acadêmicas (Professores e Pesquisadores) ou produtor rural.
- O cliente **EMPRESA** que se configura com **vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica** deve enviar documento ao SAC para justificar essa configuração.

	POLÍTICA	PO-063	
	DEVOLUÇÃO - Código Defesa Consumidor	REV	03

- O SAC deve envolver o Departamento Jurídico para avaliar a solicitação da empresa com vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica. Importante: a grande maioria das empresas que fazem negócio com a Hexis não se enquadram nessa premissa, pois a **empresa adquire o produto ou serviço para atendimento da sua atividade econômica**.
- **Cliente NÃO contribuinte de ICMS que não tenha recusado a mercadoria no ato da entrega:** necessária a emissão de Nota Fiscal, conforme orientação do SEFAZ do Estado do Cliente, para que possa ser agendada a coleta pela Transportadora designada pela Hexis.
- **Cliente contribuinte de ICMS que não tenha recusado a mercadoria no ato da entrega:** necessária a emissão de Nota Fiscal de Devolução parcial ou total pelo cliente, de acordo com a Nota Fiscal/DANFE emitida pela Hexis.

**ATENÇÃO:** Caso o nosso produto tenha sido adquirido por meio de uma Revenda, deverá ser respeitada a Política de Devolução do referido parceiro.

## RESPONSABILIDADES

### SAC:

- Realizar a comunicação com o cliente, passando as informações e orientações operacionais para o processo de devolução ou troca de mercadorias;
- Validar as NFs de devolução com o Fiscal e dar retorno e orientações ao cliente;

### Liderança:

- Tomar ciência das orientações e informações desta Política;
- Garantir o cumprimento das diretrizes desta Política;
- Treinar e orientar os associados com relação as regras para troca e devolução de mercadorias.

	<b>POLÍTICA</b>	<b>PO-063</b>	
	<b>DEVOLUÇÃO - Código Defesa Consumidor</b>	<b>REV</b>	<b>03</b>

#### **Comercial:**

- Orientar os clientes e representantes com relação a política de troca e devolução de mercadorias praticadas pela Hexis, respeitando os prazos estabelecidos nesse documento;
- Informar o cliente da aplicação de multa atrelada ao contrato (Pedido e/ou Serviço);
- Negociar com o cliente a conversão do crédito remanescente dos pedidos em devolução em novo pedido de venda, para evitar a restituição de valores;

#### **Fiscal:**

- Validar as informações na NF de devolução e comunicar o SAC de qualquer incoerência ou necessidade de ajuste.

#### **Associados Hexis:**

- Ter conhecimento das regras de dessa Política para evitar passar orientação errada ou equivocada aos clientes;
- Envolver o SAC em qualquer solicitação do cliente para avaliação prévia e orientação ao cliente.

#### **Qualidade:**

- Manter a Política atualizada;
- Disponibilizar as informações desta Política no canal da web ([www.hexis.com.br](http://www.hexis.com.br)).

#### **REFERÊNCIA NORMATIVA**

ABNT NBR ISO 9001\_Sistema de Gestão de Qualidade