



PROCEDIMENTOS DE TROCA E DEVOLUÇÃO

a) **RECEBIMENTO DOS VOLUMES:**

O cliente deve conferir os volumes entregues na presença do motorista/entregador. Se houver dúvidas ou divergências, deve entrar em contato com a RENDICOLLA para comunicar a falha e solicitar a devolução.

b) **AVARIAS:**

A RENDICOLLA deve entregar produtos em perfeitas condições. Se o transportador observar qualquer tipo de avaria nas embalagens no ato da coleta, deve comunicar imediatamente ao responsável pela Expedição (RENDICOLLA), para que faça a substituição do produto. Se o cliente constatar avarias nas embalagens durante o recebimento, deve:

- Comunicar imediatamente o entregador/transportadora sobre a avaria;
- Fazer ressalva no conhecimento de transporte e nota fiscal, mencionando o motivo da devolução e o nome legível do responsável pela ressalva;
- Entrar em contato com a RENDICOLLA para receber as instruções necessárias para realizar a devolução.

c) **MERCADORIA DIVERGENTE, QUANTIDADE INCORRETA OU ITEM FALTANTE:**

O cliente deve proceder da seguinte forma:

- Fazer ressalva no conhecimento de transporte e nota fiscal, mencionando o motivo da devolução e o nome legível do responsável pela ressalva ou comunicar a Rendicolla em no máximo 7 dias úteis após o recebimento da mercadoria.
- Comunicar imediatamente o entregador/transportadora;
- Entrar em contato com a RENDICOLLA para receber as instruções necessárias para realizar a devolução.

d) **PRODUTO FORA DO ESPECIFICADO:**

Caso seja constatado desvio de especificação do produto no momento do uso, o cliente deve imediatamente entrar em contato com a RENDICOLLA e registrar seu atendimento no SAC ou no site da empresa.

Para isso, deve ter em mãos: a descrição do produto com possível desvio, o número do lote do produto, o número da Nota Fiscal e a quantidade de produtos.

Em alguns casos mais específicos, a RENDICOLLA poderá solicitar fotos ou amostras para melhor visualização do desvio.

A empresa retém amostra dos lotes fabricados de todos os produtos. Quando o cliente comunica o desvio, o Controle da Qualidade deve realizar uma nova análise da amostra retida, buscando constatar o desvio descrito pelo cliente. Quando o problema não é constatado, o setor técnico/comercial poderá solicitar a amostra do produto em poder do cliente para avaliação e posterior definição da sua procedência.

e) **PRODUTO VENCIDO OU COM PRAZO DE VENCIMENTO INFERIOR AO RECOMENDADO:**

Se o cliente constatar que o produto recebido está vencido ou muito próximo do vencimento deve entrar em contato com a RENDICOLLA, registrar seu atendimento no SAC ou no site, e receber as instruções necessárias para realizar a devolução/troca.

SAC RENDICOLLA: (42) 3252-3051 | contato@rendicolla.com.br