

KOTA



**POLÍTICA DE TROCAS
E DEVOLUÇÕES**

ÍNDICE

1. OBJETIVO

2. APLICAÇÃO

3. RESPONSABILIDADES

4. DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

5. REFERÊNCIAS

6. POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

6.1. DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO DA COMPRA

6.2. RECUSA DO PRODUTO

6.3. PRODUTO COM DEFEITO

6.4. PRAZOS DE GARANTIA

6.4.1. Prazos de Garantia de Produtos

6.4.2. Prazos de Garantia de Serviços

6.5. REGRAS PARA ENVIO DO PRODUTO

6.6. COMO SOLICITAR A TROCA DO PRODUTO

6.7. COMO SOLICITAR A DEVOLUÇÃO DO PRODUTO

6.7.1. Formas de Restituição do Valor Pago

6.8. PRODUTOS AVARIADOS DURANTE O TRANSPORTE

6.9. ORIENTAÇÕES GERAIS

6.10. PROCEDIMENTO DE DEVOLUÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Estabelecer a Política de Trocas e Devoluções das empresas do grupo KOTA.

2. APLICAÇÃO

Este documento aplica-se ao Comercial, Marketing, Cursos e Eventos, SAC, Produção, Logística, Qualidade e Assistência Técnica.

3. RESPONSABILIDADES

Departamento Comercial: responsável pelo cumprimento da Política de Trocas e Devoluções.

Departamento de Cursos e Eventos: responsável pelo cumprimento da Política de Trocas e Devoluções.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): responsável pelo recebimento das solicitações e cumprimento da Política de Trocas e Devoluções.

4. DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

Consumidor – Toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Fornecedor – Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Produto – Qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Serviço – Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Vício Oculto – O vício oculto é um defeito ou falha de fabricação que se manifesta após certo tempo de uso do produto.

5. REFERÊNCIAS

ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (L8078 - CDC) – Código de Defesa do Consumidor – Conjunto de normas que visa à proteção aos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e responsabilidades entre fornecedor e consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

6. POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

A KOTA estabeleceu esta Política de Trocas e Devoluções para que possa garantir o correto atendimento, satisfação e fidelização de seus clientes.

A empresa disponibiliza o canal de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, para tratar eventuais dúvidas, reclamações ou para demais solicitações do cliente. O SAC poderá ser acionado através dos telefones (11) 4615-9200 ou (11) 99183-3425, ou ainda através do e-mail sac@kotaimp.com.br.

O Serviço de Atendimento ao Cliente é a assistência fornecida antes, durante e após uma compra, ou seja, atender com qualidade desde a venda do produto, bem como a pós-venda.

A KOTA sempre dará preferência para que as trocas de produtos sejam realizadas diretamente para as dentais. Exceções deverão ser tratadas caso a caso diretamente com o Departamento de SAC.

Abaixo estão descritas as regras para atendimento das solicitações de trocas e devoluções dos pedidos.

6.1. DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO DA COMPRA

Os clientes possuem o prazo de 07 (sete) dias corridos a partir da data de recebimento do pedido para efetuar a devolução do produto recebido, caso este não atenda as expectativas (sem defeitos) ou caso tenha desistido da compra.

6.2. RECUSA DO PRODUTO

Recuse o recebimento do produto e informe a KOTA através do SAC quando ocorrerem as seguintes situações:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto não condiz com o que foi adquirido;
- Produto avariado;
- Ausência de acessórios.

6.3. PRODUTO COM DEFEITO

Em caso de defeitos aparentes no produto, o cliente poderá efetuar a troca nos prazos descritos a seguir:

- 30 (trinta) dias para produtos não duráveis (produtos que contenham prazo de validade descrito na embalagem);
- 90 (noventa) dias para produtos duráveis (por exemplo, equipamentos de uso em laboratório de prótese).

IMPORTANTE:

O prazo começa a contar somente após a data de recebimento do produto pelo cliente.

Tratando-se de vício oculto, o prazo para reclamar inicia-se quando ficar evidenciado o defeito.

No caso de um produto apresentar problema de fabricação, a KOTA reserva-se o direito de solucionar o problema em até 30 dias corridos, a partir do recebimento do produto em nossas instalações.

6.4. PRAZOS DE GARANTIA

6.4.1. Prazos de Garantia de Produtos

A KOTA estabelece os seguintes prazos de garantia para seus produtos, conforme Código de Defesa do Consumidor:

- 30 dias para produtos não duráveis (produtos que contenham data de validade descrita na embalagem);
- 3 meses de garantia legal e 9 meses de garantia contratual para itens duráveis (equipamentos - fornos);
- 6 meses para micromotores, luminárias, vibradores, aspiradores, politrizes e derretedores;
- 3 meses para cadeira ergonômica.

O prazo começa a contar a partir da data de emissão da Nota Fiscal de Venda.

Ao entrar em contato com o SAC para solicitar a troca e/ou devolução, obrigatoriamente o cliente deverá informar o modelo e número de série do equipamento e deverá enviar cópia da nota fiscal de compra do produto.

Ao ser enviado, o produto deve estar na embalagem original, obrigatoriamente acompanhado da nota fiscal de venda. Produtos sem nota fiscal original somente serão aceitos com autorização formal da Diretoria.

IMPORTANTE:

A garantia não cobre problemas por mau uso, conservação e/ou ocasionados por fenômenos naturais, conforme descrito no Manual de Instrução de Uso de cada equipamento.

6.4.2. Prazos de Garantia de Serviços

O prazo de garantia dos serviços realizados pela Assistência Técnica e das peças fornecidas é de 3 meses, contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal de Serviço.

6.5. REGRAS PARA ENVIO DO PRODUTO

Para que a troca ou devolução seja efetivada, as seguintes regras deverão ser cumpridas:

- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original;
- O produto não deve conter indícios de uso ou mau uso (intacto);
- O produto deve estar com o lacre do fabricante;
- Produtos descaracterizados (adulterados) perderão a garantia de troca;
- O produto deverá ser enviado com o formulário de troca preenchido de forma clara e com a Nota Fiscal de Compra, incluindo a informação de lote ou número de série do produto;
- Os formulários de troca ou devolução encontram-se disponíveis para download no site da KOTA;
- O envio do produto para a KOTA somente poderá ser realizado após contato prévio com o SAC, por e-mail (sac@kotaimp.com.br) ou nos telefones (11) 4615-9200 / (11) 99183-3425.

Caso as regras acima não sejam cumpridas, os produtos poderão ser devolvidos ao cliente.

6.6. COMO SOLICITAR A TROCA DO PRODUTO

Envie um e-mail solicitando a troca para o contato sac@kotaimp.com.br. Você receberá um formulário de troca, que deverá ser preenchido e enviado ao mesmo e-mail. Caso a troca seja devido a um defeito no produto, você receberá um e-mail com o código de logística reversa para envio do produto pelos Correios.

Imprima uma cópia do formulário de troca e insira dentro da embalagem do produto. Leve o produto até uma agência dos correios e realize a postagem (sem custo).

No caso de troca de equipamentos, aguarde o contato de nossa transportadora para agendamento da coleta.

Uma vez recebido o produto em nossa empresa, será realizada uma análise técnica do produto. O prazo para retorno desta análise é de até 5 dias úteis.

A troca somente será efetuada se todas as regras forem cumpridas. Após a aprovação da qualidade do produto, será providenciado o envio do novo item para o mesmo endereço de entrega do pedido original, caso o produto esteja disponível em estoque. Caso o produto não esteja disponível em estoque, será encomendada a produção e o prazo de entrega será combinado com o cliente. Somam-se a estes prazos, o prazo de transporte do produto até o endereço do cliente, conforme prazos da transportadora e da localização geográfica do cliente.

IMPORTANTE:

- No caso de troca por defeito, o custo da logística reversa do produto e do novo envio será por conta da KOTA. Já em caso de troca devido a outros motivos demandados pelo cliente, o custo do transporte será por conta do cliente.
- O cliente sempre deverá realizar uma análise do produto no momento do recebimento do produto e caso constate algum problema, deverá recusar o recebimento, realizar uma observação na Nota Fiscal com o problema detectado, pedir uma cópia deste documento e entrar em contato com o SAC nos telefones (11) 4615-9200 ou (11) 99183-3425.
- As trocas serão efetuadas mediante a disponibilidade do produto em estoque. Caso o produto não esteja disponível, o cliente poderá optar pela troca por outro produto ou pela devolução do valor pago.

6.7. COMO SOLICITAR A DEVOUÇÃO DO PRODUTO

Envie um e-mail solicitando a devolução para o contato sac@kotaimp.com.br. Você receberá um formulário de devolução, que deverá ser preenchido e enviado ao mesmo e-mail. Você receberá um e-mail com o código de logística reversa para envio dos produtos pelos Correios.

Imprima uma cópia do formulário de devolução e insira dentro da embalagem do produto. Leve o produto até uma agência dos correios e realize a postagem.

No caso de troca de equipamentos, aguarde o contato de nossa transportadora para agendamento da coleta. Uma vez recebido o produto em nossa empresa, será realizada uma análise técnica em até 5 dias úteis.

A devolução será efetuada somente se todas as regras forem cumpridas. Após a aprovação da qualidade do produto, será providenciado o estorno do valor pago em até 10 dias úteis.

É importante lembrar que, para que o produto seja aprovado, deverá estar em bom estado, sem evidências de uso e na embalagem original.

IMPORTANTE:

Tanto no caso de trocas ou no caso de devoluções, o produto passará por análise técnica. Se for constatado que não há defeito de fabricação ou ainda não sejam cumpridos todos os critérios estabelecidos nesta Política, tais como envio de manuais e acessórios (caso possuam), montagem de embalagem segura ou envio da nota fiscal, a KOTA não poderá aceitar o produto devolvido e não realizará troca ou cancelamento da compra, podendo reenviar o produto ao cliente, com frete a ser pago por ele.

6.7.1. Formas de Restituição do Valor Pago

A KOTA poderá efetuar a restituição da seguinte forma:

• Compras realizadas através de cartão de crédito:

O Financeiro da KOTA solicitará o cancelamento junto à administradora do cartão, responsável por providenciar o estorno. O procedimento adotado é de responsabilidade desta instituição, estando sujeitos aos prazos dos procedimentos administrativos desta instituição.

• Compras realizadas através de boleto:

Nas compras realizadas com boleto bancário, a restituição será efetuada através de depósito identificado em conta corrente de titularidade do comprador. Caso o comprador não possua conta corrente, deverá entrar em contato com o SAC do GRUPO KOTA, que informará ao cliente como proceder.

O prazo para a devolução do valor pago é de 10 (dez) dias úteis a contar da data do recebimento do produto.

6.8. PRODUTOS AVARIADOS DURANTE O TRANSPORTE

A KOTA solicita que o cliente realize uma inspeção no momento de recebimento do produto.

Em qualquer situação citada abaixo, o cliente deverá recusar o recebimento e comunicar o ocorrido ao SAC do Grupo KOTA no prazo máximo de 48 horas.

Situações nas quais o cliente deve recusar o recebimento do produto e comunicar ao SAC:

- Embalagem violada, danificada ou com sinais de avarias.
- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido;
- Falta de acessórios.

Deve-se realizar uma observação na Nota Fiscal com o problema detectado, pedir uma cópia do documento e entrar em contato com o SAC no telefone (11) 4615-9200 ou (11) 99183-3425.

IMPORTANTE:

Ao receber o produto, entrar em contato com o SAC no prazo de 48h a contar do recebimento do produto. Solicitações fora do prazo estipulado podem não ser aceitas.

6.9. ORIENTAÇÕES GERAIS

- Antes de realizar a compra, é necessário que o cliente verifique as características do produto e suas especificações, tais como cor, dimensão, compatibilidade, tamanho, voltagem e outros, estão de acordo com as suas necessidades, visando assim, minimizar necessidades de trocas.
- As dúvidas sempre poderão ser esclarecidas pela área Comercial ou SAC.
- A KOTA reserva-se ao direito de não se responsabilizar pela reclamação, uma vez identificado qualquer acoplamento ou adição de outros itens ou produtos ao nosso produto que não pertençam à KOTA (produtos ou equipamentos de concorrentes).
- Todas as despesas de transporte de remessa e retorno das mercadorias com defeito são de responsabilidade da KOTA.

6.10. PROCEDIMENTO DE DEVOUÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA

Observar as instruções abaixo para efetuar a troca e devolução de produtos para cliente "Pessoa Jurídica":

A troca e devolução devem estar de acordo com os artigos 452, 453 e 454 do RICMS/SP (Decreto 45490/2000): A devolução de mercadoria por Pessoa Jurídica contribuinte do ICMS (inscrito na Secretaria da Fazenda) deverá ser acompanhada da sua nota fiscal. Empresa isenta de ICMS, deve enviar junto com o produto uma carta de devolução em papel timbrado.

7. ANEXOS

Não Aplicável.

GRUPO KOTA
Rua Íris Memberg, 140 – Vila Jovina – CEP 06705-150 – Cotia / SP

KOTA
desde 1992

☎ 55 11 4615.9200

🌐 kotaimp.com.br

🎧 sac@kotaimp.com.br

📘 /kotagrupo

📷 @grupokota