



Prezado Cliente,

Somos muito felizes em tê-lo como parceiro.

A **SUPRIR** se dedica ao máximo em seus processos, sempre buscando vender e entregar qualidade a seus clientes.

Segue abaixo nossa conduta para os processos de pós-venda.

INSPEÇÃO

Inspeções e testes são processos realizados pela **SUPRIR** no recebimento e na separação de mercadorias, da mesma forma é importante que os clientes realizem inspeções antes de armazenar os produtos, garantindo que o seu estoque está com produtos conformes.

RASTREABILIDADE

O número do lote informado em nossa nota fiscal e na etiqueta do material adquirido conosco, é a rastreabilidade de seu produto, com ela conseguimos rastrear toda cadeia de fornecimento e industrialização, por isso é importante que esta rastreabilidade seja mantida por vocês clientes, em seus processos.

GARANTIA CONTRA DEFEITO DE FABRICAÇÃO

Para problemas de fabricação de produto que podem surgir ao longo do uso, a **SUPRIR** concede, **a partir da data de emissão da nossa nota fiscal de venda**, 6 meses de garantia, sendo 3 meses de garantia legal e mais 3 meses de garantia adicional.

A garantia será concedida após a análise do produto pelo departamento de qualidade **SUPRIR**, que avaliará o uso do produto pelo cliente e se há reincidência de ocorrência com o lote do produto em questão. Para esta análise, é necessário que o envio seja por conta do cliente, mas se for constatado falha de fabricação, faremos o reembolso do frete.

PROCESSO PARA DIVERGÊNCIA COM PEDIDOS NO ATO DO RECEBIMENTO

No ato do recebimento, sempre confira a:

- Quantidade de volumes recebida com sua nota fiscal.
- Situação das embalagens e se estiverem avariadas, confira a mercadoria da embalagem avariada na presença da transportadora.

Qualquer divergência, fotografe e relate **no verso do Conhecimento de Transporte** e comunique imediatamente a transportadora e a **SUPRIR** através do nosso portal de atendimento utilizando o link <https://www.suprir.com.br/sac>

É necessário ter a ressalva acima para tratativas de falta de volumes e mercadoria avariada com a transportadora. Transportadoras não farão ressarcimento, se não houver essa ressalva.



A **SUPRIR** não se responsabiliza pela falta de volumes e material avariado pela transportadora, quando não houver esse registro **no verso conhecimento de transporte pelo cliente**.

Em caso de recusa de todo material, relatar **no verso da nota fiscal**: o motivo, nome do responsável pela recusa, datar, assinar e bater carimbo com dados da empresa. Em seguida, realizar a recusa eletrônica da nota fiscal.

TRANSPORTE DE MERCADORIAS PELO CLIENTE OU POR TRANSPORTADORA CONTRATADA PELO CLIENTE:

No ato da retirada, o cliente ou a transportadora que contratou, assina uma minuta, evidenciando que foi verificado que:

- A quantidade de volumes informada na nota fiscal confere com a quantidade física;
- O material se encontra bem acondicionado e a embalagem não está avariada;

Nestes casos, falta de volumes e avarias de transporte não serão cobertos pela **SUPRIR**.

DEVOLUÇÕES DE MERCADORIA:

As devoluções somente serão aceitas após abertura de chamado no portal de atendimento em nosso site e autorização do SAC.

Toda devolução deverá respeitar o prazo de até 7 dias do recebimento, posterior a esse prazo, não será aceito.

O número de lote informado na etiqueta e/ou produto será validado se é o mesmo constante na nota fiscal referenciada para devolução.

A equipe contábil **SUPRIR** detém de manual para auxílio aos nossos clientes na emissão de notas fiscais de devolução, caso seja necessário.

A **SUPRIR** solicita que o número do protocolo seja informado na nota fiscal de devolução, para rastrear este processo.

Regras para devolução:

- Se for material enviado errado pela **SUPRIR**, será feita a troca sem nenhum custo, porém se houve a aprovação do cliente do nosso pedido de compra/cotação, os custos serão avaliados pela equipe de SAC.
- Se for material solicitado errado pelo cliente e for produto de linha, é acatado a devolução, porém o custo de frete será por conta do cliente. Não nos responsabilizamos pela definição de aplicação técnica dos produtos.
- A **SUPRIR** se isenta de tratar divergências com produtos quando os mesmos já tenham sido manipulados, a não ser que, no processo fabril do cliente seja impossível a inspeção antecipada da manipulação. Por isso, ressaltamos a importância da inspeção do material dentro do prazo de 7 dias do recebimento.
- Se for produto especial (fabricado sob medida ou desenho), conforme solicitado pelo cliente, não aceitamos devoluções, pois depois não teremos saída desses itens. Por isso, é extremamente importante que nos mantenha atualizados sobre as mudanças de projetos/desenhos.

Caso tenha dificuldades, poderá falar com o SAC através do telefone: (016) 2102-6503, nossa equipe está pronta para lhe atender. Os critérios aqui estabelecidos estão de acordo com o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**.

