



Devolução de Mercadorias

Clientes: Distribuidores/Lojistas

EMICOL ELETRO ELETRÔNICA S.A.

Manual de orientação ao cliente sobre devolução de produto



SUMÁRIO

ORIENTAÇÃO AO CLIENTE SOBRE DEVOLUÇÃO DE PRODUTO	1
TERMO DE GARANTIA.....	2
1. Condições gerais da Garantia.....	2
2. Prazo de Garantia	2
3. Limitações da Garantia.....	2
4. Exemplos de Limitações da Garantia.....	3
5. Observações Sobre Produtos Fora da Garantia	14
PROCEDIMENTO FISCAL	15
1. Identificação da Nota Fiscal Eletrônica	15
2. Envio do XML e DANFE	16
3. Destaque dos Impostos.....	16
3.1 ICMS.....	16
3.2 ICMS-ST	16
3.3 IPI	17
4. Divergência na emissão da NF de Devolução	17



ORIENTAÇÃO AO CLIENTE SOBRE DEVOLUÇÃO DE PRODUTO

Para efetuar uma devolução, entre em contato com nossa Assistência Técnica através dos contatos abaixo, solicitando a planilha “*SOLICITAÇÃO DE DEVOLUÇÃO*”. Preencher a planilha com todas informações solicitadas, como por exemplo: Código do Produto, Quantidade, Nota Fiscal de Compra, Data da Fabricação e Defeito Apresentado. Com essas informações emitiremos uma Autorização de Devolução (AD) via e-mail, que deve ser impressa e anexada à NF de devolução. Junto a Autorização de Devolução (AD) será enviado um código de logística reversa, para o envio das peças em garantia.

Após recebimento e análise das peças, nosso time de Assistência Técnica / Recebimento Fiscal autorizará a concessão de um crédito para o cliente. Este crédito poderá ser descontado em duplicatas abertas, ou em não havendo duplicatas, o crédito será utilizado em compras futuras.

Abaixo encontram-se os Termos de Garantia e Procedimento Fiscal detalhado para sua referência.

Nossas equipes de Assistência Técnica e Fiscal ficam à disposição para ajudá-los para que este processo aconteça da melhor forma possível para você e sua empresa.

Contatos:

Assistência Técnica: assisttec@emicol.com.br ; (11) 4024-9849

Fiscal: recebimentofiscal@emicol.com.br ; (11) 4024-9980

Contas a Receber: rcoliveira@emicol.com.br ; (11) 4024-9838



TERMO DE GARANTIA

Os produtos fornecidos pela EMICOL ELETRO ELETRÔNICA S.A. são garantidos conforme as condições abaixo:

1. Condições gerais da Garantia

A EMICOL ELETRO ELETRÔNICA S.A. garante seus produtos contra qualquer defeito material ou de processo de fabricação, desde que, a critério da assistência técnica, constate defeitos em condições normais de uso. Para que a GARANTIA seja acionada é necessário o envio prévio do produto devidamente identificado pelo código e data de fabricação (impresso).

2. Prazo de Garantia

Até 18 meses á partir da data de fabricação do produto, conforme informação que consta gravada na peça

3. Limitações da Garantia

A EMICOL não cobre garantia nos produtos:

- Fabricados a mais de 18 meses (de acordo com a data de fabricação gravada no produto);
- Com data de fabricação removida, adulterada ou apagada;
- Produtos quebrados, desmontados e que apresentem sinais de violação, danificação ou mau uso;
- Danos causados por agentes naturais (descarga atmosférica, enchente, maresia, dentre outros) ou exposição excessiva ao calor;
- Produtos utilizados fora da aplicação indicada pelo fabricante;
- Produtos não produzidos pela EMICOL ELETROELETRÔNICA;
- Produtos sem embalagem adequada.

4. Exemplos de Limitações da Garantia

- Produtos fabricados a mais de 18 meses (de acordo com a data de fabricação gravada no produto)

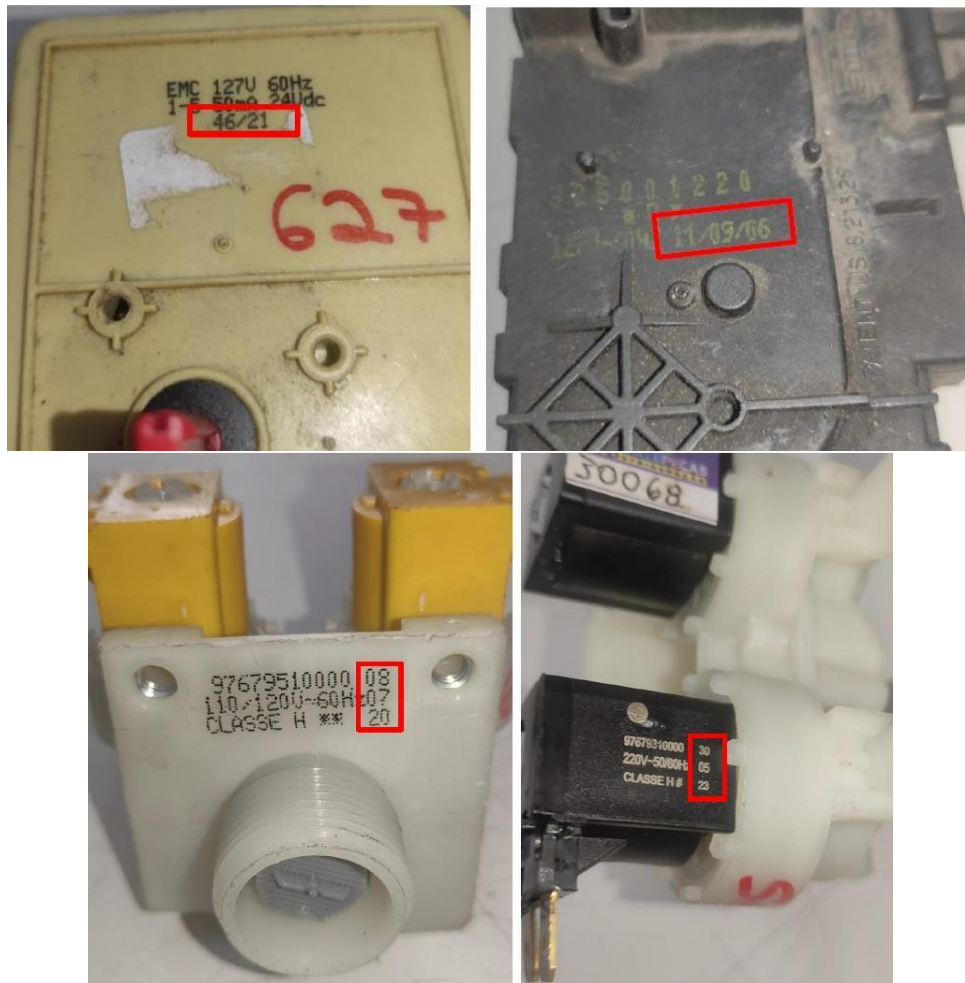


Figura 1: Produtos com data de fabricação superior a 18 meses

- Produtos com data de fabricação removida, adulterada ou apagada;

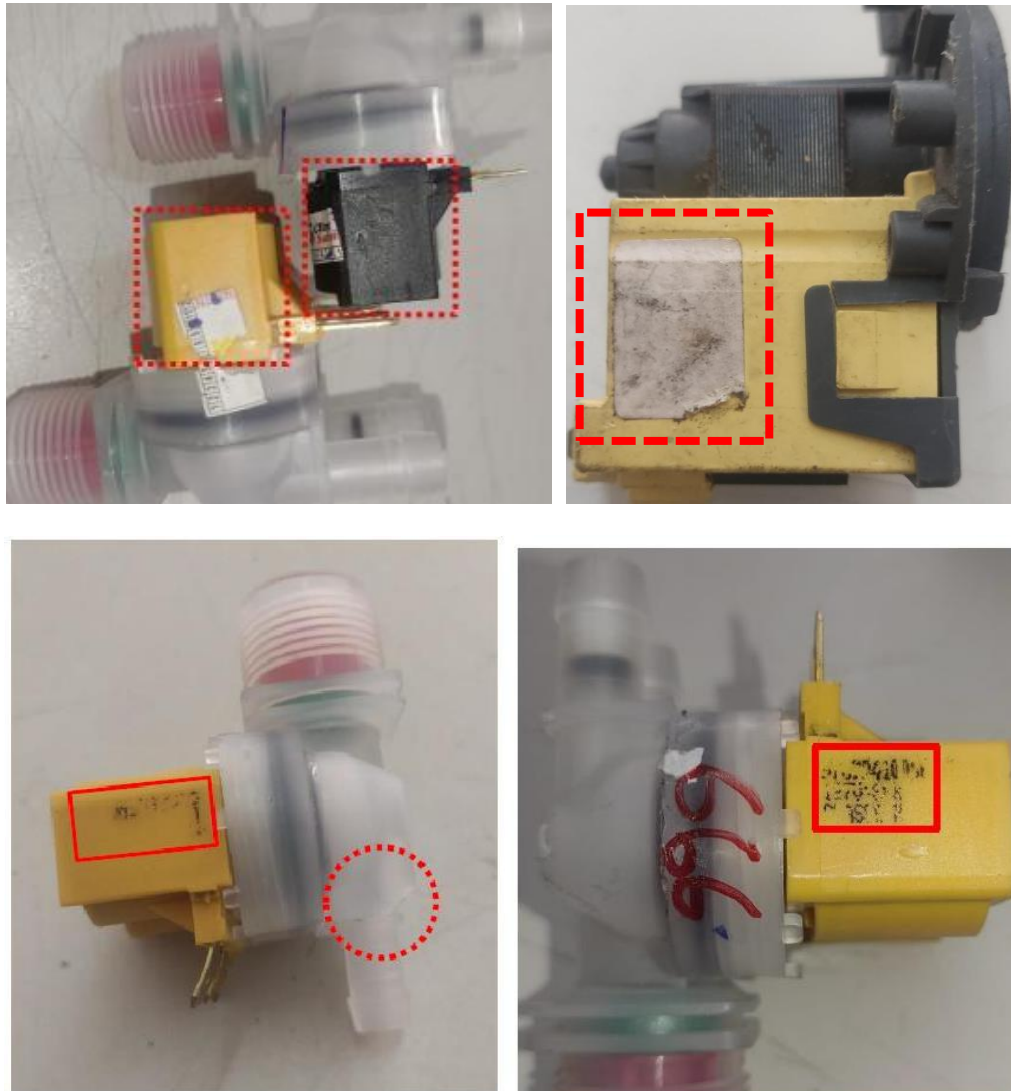
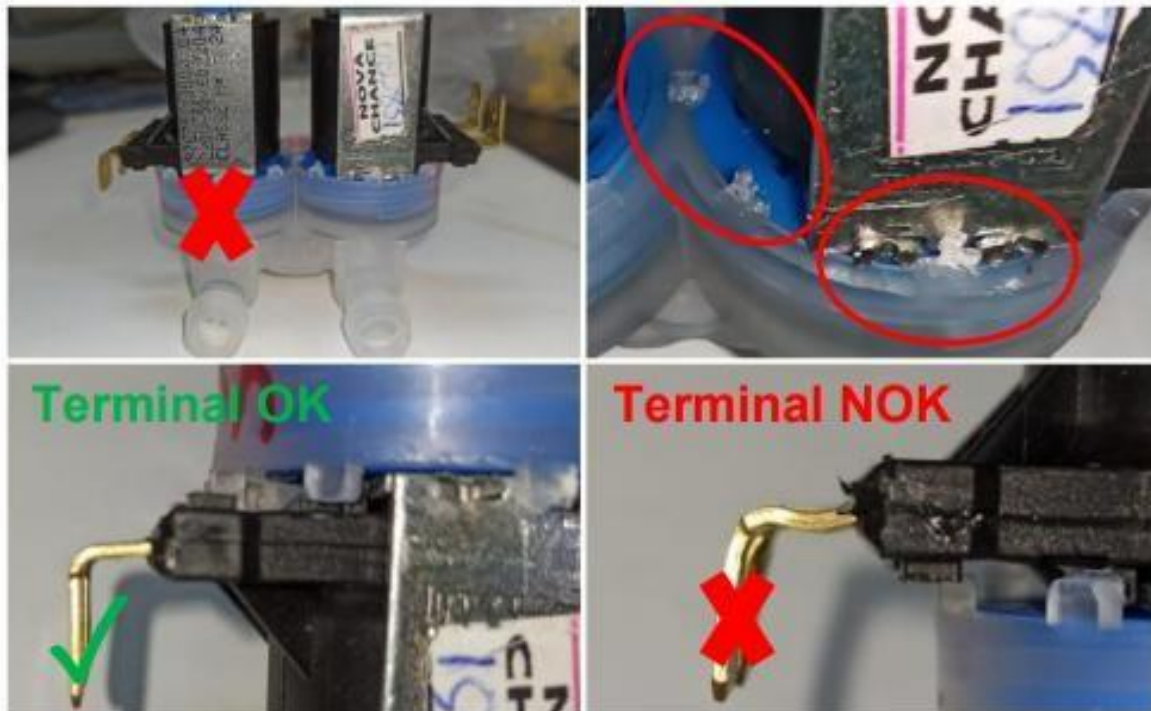


Figura 2: Produtos com data de fabricação apagada/removida

- Produtos quebrados, desmontados e que apresentem sinais de violação, danificação ou mau uso



Terminal da bobina está amassado
podendo ocasionar o rompimento do
fio da bobina



Figura 3: Eletroválvulas com bobina violada (marcas de desmontagem do corpo) e terminal dobrado manualmente

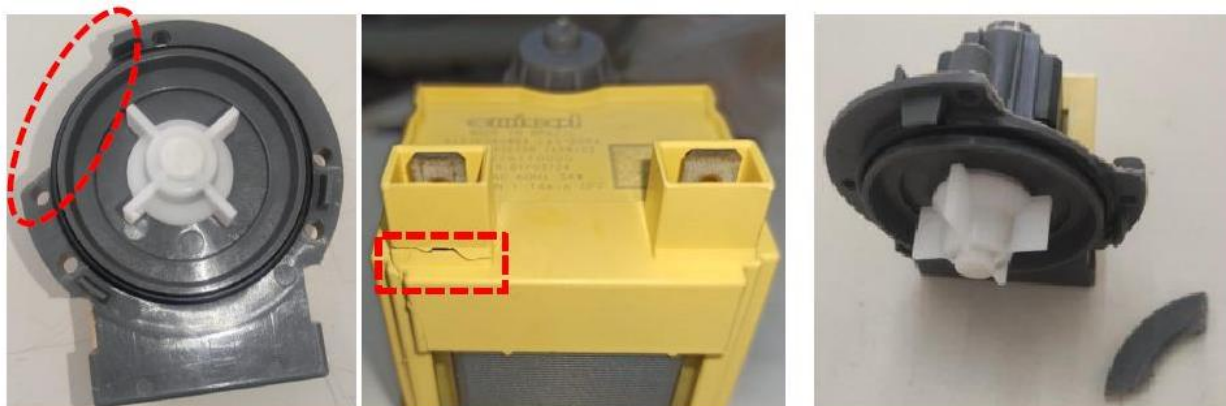


Figura 4: Eletrobomba com Corpo e capa de proteção quebrada

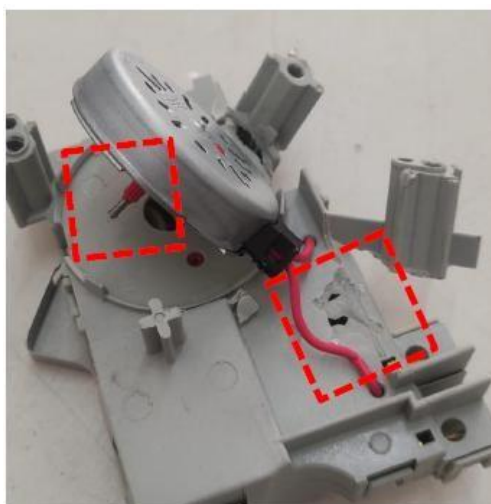


Figura 5: Atuador de Freio desmontado



Figura 6: Válvula com regulador de Vazão removido

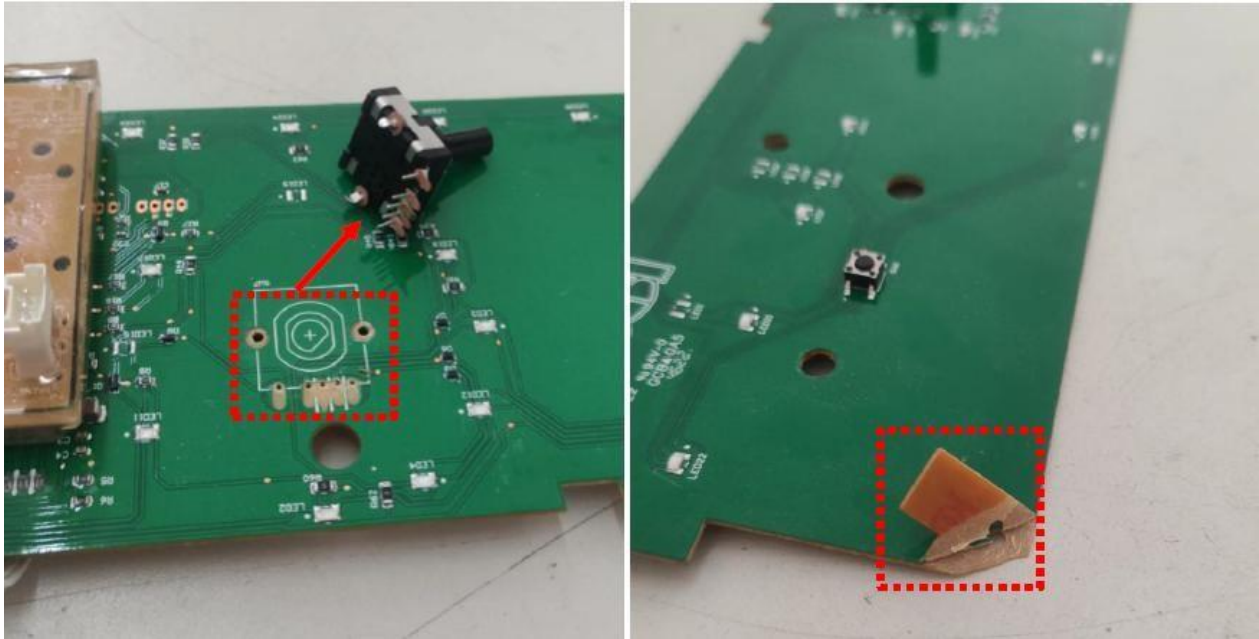


Figura 7: Placa Eletrônica quebrada e com componentes removidos



Figura 8: Controlador de Nível com parafuso de regulagem removido

- Danos causados por agentes naturais (descarga atmosférica, enchente, maresia, dentre outros) ou exposição excessiva ao calor;

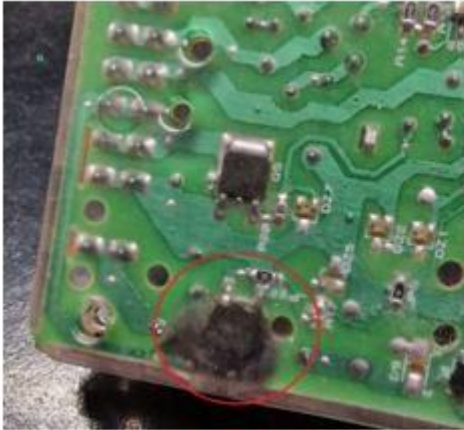


Figura 9: Placas Eletrônicas queimadas por curto-circuito em componentes da lavadora ou descargas atmosféricas

- Produtos utilizados fora da aplicação indicada pelo fabricante



Figura 10: Válvulas utilizadas com óleo

- Produtos não produzidos pela EMICOL ELETROELETRÔNICA

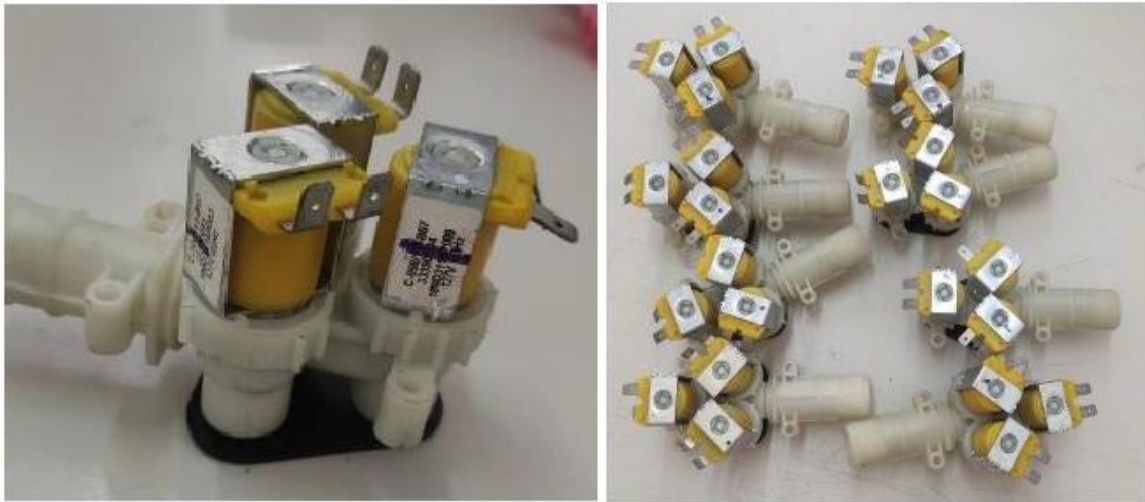


Figura 11: Produtos não produzidos pela EMICOL

- Produtos sem embalagem adequada



Figura 12: Placas eletrônicas sem a proteção (embalagem) em meio aos produtos



4 Observações Sobre Produtos Fora de Garantia

- Caso não seja identificada qualquer falha no produto, este poderá ser remanufaturado e devolvido ao remetente da solicitação;
- Na hipótese de serem encaminhados produtos não fabricados pela EMICOL, produtos que não estão dentro do prazo de garantia, ou que se enquadram nas demais **limitações da garantia** elencadas neste manual, o remetente poderá ser cobrado por uma **taxa de serviço** referente a recebimento, separação e análise do material, e arcará com frete de retorno dos produtos



PROCEDIMENTO FISCAL

Para efeito da legislação do imposto, a operação de devolução tem por objetivo anular todos os efeitos da operação anterior, inclusive os tributários. Assim, a tributação a ser utilizada na operação de devolução será a mesma aplicada na operação original (art. 4º, IV, do RICMS/SP).

1. Identificação da Nota Fiscal Eletrônica

a. Finalidade de emissão da NF-e: Informar 4=Devolução de Mercadoria

#	ID	Campo	Descrição	Ele	Pai	Tipo	Ocor.	Tam.	Observação
28	B25	finNFe	Finalidade de emissão da NF-e	E	B01	N	1-1	1	1=NF-e normal; 2=NF-e complementar; 3=NF-e de ajuste; 4=Devolução de mercadoria.

b. CFOP/Natureza da Operação: Deve ser utilizado de acordo com a NF de origem/Compra

5.202/6.202 – Devolução de Compra para Comercialização

5.411/6.411 – Devolução de Compra para Comercialização em Operação com Mercadoria Sujeita ao Regime de Substituição Tributária

c. NF de origem: É obrigatório informar a NF de compra, ocorrendo rejeição na transmissão da NF.

Rejeição 321: NF-e de devolução não possui documento fiscal referenciado.



2. Envio do XML e DANFE

Enviar o arquivo XML e DANFE para o e-mail recebimentofiscal@emicol.com.br

De acordo com o § 7º da cláusula sétima do Ajuste SINIEF 07/05, o emitente de nota fiscal eletrônica deve, obrigatoriamente, encaminhar ou disponibilizar download do arquivo XML da NF-e (com seu respectivo Protocolo de Autorização de Uso) ao destinatário, imediatamente após o recebimento da autorização de uso da NF-e.

3. Destaque dos Impostos

3.1 ICMS

Destacar nos campos próprios da Nota Fiscal Eletrônica (NFe), modelo 55, a base de cálculo e o valor do ICMS destacados na nota fiscal original.

Por determinação dos §§ 7º e 9º do art. 59 da Resolução CGSN nº 140/18, as empresas optantes pelo Simples Nacional também devem destacar a base de cálculo e o valor do ICMS em campo próprio.

3.2 ICMS-ST

Conforme Nota Técnica nº 2011.004, o valor do ICMS retido (ICMS-ST) que constou na nota fiscal original não poderá ser destacado no campo próprio da nota fiscal, contudo deverá compor o valor total da nota fiscal. Portanto, ficou estabelecido que o registro do respectivo valor deverá ser levado a efeito no campo "vOutro" (Outras Despesas Acessórias) e mencionado em "Informações Complementares" a base de cálculo e o valor do ICMS-ST.

Essa condição é tanto para empresas Optantes e não Optantes do Simples Nacional.

3.3 IPI

Em relação ao IPI, o contribuinte deverá observar que a versão 4.0 da NFe insere novas regras de validação da NFe, onde o valor do IPI devolvido, nas operações de devolução, passa a ser informado no campo "vIPIDevol" (IPI devolvido) do grupo "Total da NFe", assim o sistema emissor da NFe somará o valor do IPI no valor total da NFe (Nota Técnica 2016.002).

Para a DANFE, continuar informando em Dados Adicionais/Informações Complementares a base de cálculo e o valor do IPI, apenas para informativo.

Caso não seja possível a emissão da NF conforme orientação acima, informar o valor do IPI em Outras Despesas Acessórias, mas confirmar com sua contabilidade antes de realizar o procedimento, podendo ocorrer erro na emissão da NF-e.

4. Divergência na emissão da NF de Devolução

Na ausência do destaque de impostos ou informado valor inferior ao correto da NF de origem, tal como divergência de quantidade faltante no físico, deverá ser emitida NF-e Complementar constando a mesma informação sobre o tipo de tributação ocorrida na operação original, o mesmo CFOP e Natureza da operação da NF a ser complementada. Assim, essa NF-e corresponderá a diferença de quantidade ou de valor, fazendo constar na mesma o motivo de sua emissão e a referência da nota fiscal original.

A Nota Fiscal Complementar é emitida para acrescentar dados e valores antes não informados no documento fiscal original, observando as definições da legislação, tais como:

- Na regularização em virtude de diferença no preço, em operação ou prestação, ou na quantidade de mercadoria;
- Para lançamento do imposto, não efetuado em época própria, em virtude de erro de cálculo ou de classificação fiscal.



MANUAL DE GARANTIA E AFTERMARKET

MGA
Revisão: 0
Página: 18 de 9
Data:02/05/2025

Na hipótese de valores e impostos superiores ao correto, assim como quantidade fiscal superior a quantidade física, a EMICOL efetuará a recusa eletrônica da NF emitida erroneamente, e o cliente deverá nos encaminhar a NF correta conforme as informações destacadas na NF de origem (NF de Compra) para que se possa dar continuidade ao processo interno.

Revisão	Data	Descrição	Revisado	Aprovado
0	02/05/2025	ELABORAÇÃO INICIAL	BRENNO C.	MATHEUS C.