

Condições de devolução

Processo e condições para envio de devoluções

Data: Julho de 2021

A Turck do Brasil não é obrigada a aceitar a devolução de produtos **não defeituosos** conforme o Código Civil Brasileiro e Código Comercial Brasileiro. Além disso, a Turck investigará se os artigos devolvidos são itens de estoque aceitáveis pela Turck.

Para dar entrada ao processo de devolução e/ou assistência técnica, envie um e-mail para vendas@turck.com ou suporte@turck.com, conforme seu processo. Nossa equipe irá avaliar a solicitação e enviar o número de autorização de retorno de mercadorias (RMA) em até 48 horas úteis para postagem do material.

O frete da devolução para a Turck do Brasil e, quando pertinente, o de retorno da mercadoria devolvida será sempre por conta do solicitante. Conforme mencionado na proposta comercial, só serão aceitos os processos de garantia para produtos comprados a menos de 12 meses, conforme a data de emissão da nota fiscal.

Em posse do RMA, siga as instruções abaixo:

1. Declaração de Descontaminação

O solicitante concorda em realizar a devolução de equipamentos exclusivamente em conjunto com a **Declaração de Descontaminação** da Turck por qualquer motivo (reclamação, serviço, desvio de quantidade etc.).

A Declaração de Descontaminação pode ser [baixada clicando aqui](#).

2. Condições para a devolução ou troca de equipamentos

Equipamentos **não defeituosos** serão recebidos prontamente e serão aceitos somente sob as seguintes condições:

- Não são equipamentos para áreas intrínsecas, ou equipamentos Safety;
- Os equipamentos se encontram dentro de sua embalagem original (selados) e sem danos;
- Os equipamentos são produtos de última geração e não descontinuados pela Turck;
- Os equipamentos foram entregues há menos de um mês.

Após a verificação da remessa, a Turck decidirá se o solicitante receberá uma nota de crédito ou uma reposição com produtos alternativos.

Os equipamentos que forem entregues com base em projetos especiais ou forem customizados não serão aceitos.

3. Remessa de devolução para assistência técnica

Se equipamentos que não apresentam defeitos aparentes forem devolvidos devido a uma reclamação, está reservado à Turck o direito de cobrar do solicitante a taxa de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para análise e taxas administrativas.

4. Endereço de entrega para o envio de remessas

Por favor, envie as devoluções para o seguinte endereço:

Rua Anjo Custódio, 42 – Jardim Anália Franco – CEP 03358-040 – São Paulo/SP

Remessas de devolução onde a **Declaração de Descontaminação** e o **RMA** não estiverem visíveis e anexados na parte **externa da embalagem** será devolvida ao solicitante com frete a cobrar (por conta do solicitante). Por isso pedimos que sigam rigorosamente estas instruções e sempre aguardem a autorização de postagem.

5. Procedimentos fiscais importantes

O solicitante deverá enviar uma nota fiscal de devolução com a respectiva natureza de operação junto com o produto devolvido:

- Os impostos de ICMS e IPI devem ser destacados conforme documento originário (NF de venda);
- Descrição de produto e NCM de acordo com a nota fiscal de fornecimento do produto;
- A nota fiscal de venda, a data de emissão e valor da operação original deve ser informados no campo “Informações complementares”;
- Incluir o número de RMA no campo de observação da Nota fiscal;
- Devido aos processos fiscais, serão aceitas notas fiscais emitidas até o dia 25 de cada mês. Após essa data, a nota deverá ser emitida no primeiro dia útil do mês seguinte.
- O produto deverá ser entregue na Turck em até 5 dias após a emissão da nota fiscal.

Obrigatório enviar arquivo XML para: paloma.dionisio@turck.com.

Remessa em garantia ou Remessa para troca em virtude de garantia

As notas fiscais devem possuir os seguintes CFOPs:

	Estado de São Paulo	Outros Estados
Remessa em garantia ou Remessa para troca em virtude de garantia	5.949	6.949

Outras devoluções

Contribuinte do ICMS não optante pelo Simples Nacional	Estado de São Paulo	Outros Estados
Devolução de mercadoria de compra para revenda	5.202	6.202
Devolução de mercadoria para Uso e Consumo	5.556	6.556

Contribuinte do ICMS optante pelo Simples Nacional	Estado de São Paulo	Outros Estados
Devolução de mercadoria de compra para revenda	5.202	6.202
Devolução de mercadoria para Uso e Consumo	5.556	6.556

Isentos do ICMS

Sendo isento de ICMS, deverá enviar uma carta de devolução em papel Timbrado com o carimbo do CNPJ junto com o produto. O modelo da carta deve ser solicitado junto ao RMA.