

## Política de Devoluções

Informamos que a New Concept se preocupa em prezar pela excelência de seus produtos, visando ao alcance da satisfação de seus clientes. Todavia, erros têm a previsibilidade de acontecer - mesmo que trabalhemos, arduamente, para minimizá-los. Diante disso, resolvemos implantar, no decorrer destes dispositivos, uma série de direitos, deveres e cuidados para com o produto acabado. Sendo assim, difunde-se abaixo:

- **Avaria ou Embalagem Violada:** utilizamos, em todos os nossos pedidos, (a não ser que o cliente tenha caixa exclusiva com 'clichê') uma fita que enfatiza a seguinte frase; “ESSA FITA É A SUA GARANTIA. SE HOVER VIOLAÇÃO, CONFIRA A MERCADORIA NO ATO DO RECEBIMENTO”. Por isso, ao conferir a mercadoria, verifique-se de que todos os itens correspondem ao mencionado na Nota Fiscal. Quaisquer desconformidades, recuse o recebimento, informando no verso da Nota Fiscal o motivo; não esquecendo, portanto, de informar o nome do recebedor de modo legível junto à assinatura, firmando, então, a procedência.

- **Recebimento da Mercadoria:** o(a) cliente é inteiramente responsável pelo recebimento de seus produtos. Ou seja, é imprescindível que a conferência seja realizada no ato da entrega. A transportadora tem o dever de aguardar o destinatário conferir o recebimento de sua mercadoria. Portanto, só assine a Nota Fiscal mediante à rigorosa conferência de todos os itens.

- **Armazenagem do Produto:** a conservação do produto é parte primordial de seu mantimento. Por isso, mantenha-o bem fechado, longe da luz e do calor excessivo. Recomendamos a estocagem em paletes e/ou prateleiras (JAMAIS diretamente no chão), com o cuidado centrado no mantimento do produto em

temperatura agradável (25°C) e sem o abuso de exposição à luz.

- **Devolutiva Sem Autorização:** quaisquer devolutivas SEM a autorização do Sistema de Gestão da Qualidade e/ou do Diretor Comercial não serão recepcionadas pela New Concept. O contato deve ser iniciado via telefone, WhatsApp e/ou E-mail para, posteriormente, firmar-se qual o rumo tomará a reclamação.

- **Informativo de Reclamação:** o informativo de reclamação deve ser realizado diretamente ao setor responsável, vulgo, Sistema de Gestão da Qualidade. Mas, também há a opção de conversar diretamente com o Diretor Comercial, que repassará a tratativa.

## **Contato**

- Sistema de Gestão da Qualidade: (51) 99553-2185

Além disso, a reclamação só será recepcionada perante algumas informações básicas e prévias.

- **Devolutivas referentes à embalagem, ao rótulo e à rotulagem ou à incompatibilidade dos itens com a Nota Fiscal:** as reclamações que tenham por motivo à embalagem, o rótulo e à rotulagem ou à incompatibilidade dos itens com a Nota Fiscal deverão ser informadas em até, no máximo, 7 (sete) dias após o recebimento da mercadoria.

- **Devolutivas referentes à qualidade do produto:** as reclamações que tenham por motivo à qualidade do produto deverão ser informadas em até, no máximo, 90 (noventa) dias após a emissão da Nota Fiscal.

- **Ensaio de Qualidade:** após a realização de uma reclamação, o Sistema de Gestão da Qualidade junto ao Controle de Qualidade tem até, no máximo, 2 (dois) dias úteis para a análise simples e para o retorno ao cliente. Para uma análise mais complexa, o Setor de Sistema de Gestão da Qualidade junto ao Controle de Qualidade tem até, no máximo, 15 (quinze) dias úteis para o retorno ao cliente.
- **Coleta de Devolução:** após o aceite da reclamação e a escolha do recolhimento, a coleta deve ser realizada pela New Concept no prazo de, no máximo, 7 (sete) dias úteis após o informativo de que o produto será recolhido.
- **Custo do Frete de Devoluções:** em casos de recolhimento de produtos não-conformes, independentemente se o frete foi CIF ou FOB no ato da venda, a New Concept será a responsável pelo custeio da coleta e, posteriormente, da entrega.
- **Quantidade da Reposição:** a reposição referente a produto não-conforme será proporcional ao recolhido. Ou seja, se o seu pedido foi de 1.000 (um mil) unidades, mas a devolução foi de apenas 250 (duzentas e cinquenta) unidades; a reposição será de 250 (duzentas e cinquenta) unidades.
- **Qualidade da Devolução:** o produto que, por sua vez, for escolhido para o recolhimento, deve estar em sua embalagem original, em perfeito estado de conservação e sem a utilização. Obs.: pode-se enviar uma unidade utilizada para comprovar o que foi dito na reclamação.
- **Tempo de Reposição:** o produto que, por sua vez, irá ser repostado deverá ser entregue ao cliente em até, no máximo, 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da mercadoria na New Concept.

- **Produto Exclusivo:** o produto que, por sua vez, irá ser repostado, mas for de caráter exclusivo do cliente (tendo como características: ativos, cor, fragrância etc.) terão um maior tempo de reposição, tendo em vista a disponibilidade de matéria-prima e/ou insumo.

Diante do exposto, informamos que a criação dessa Política de Devoluções foi de cunho único e exclusivo de facilitação e harmonização em caso de quaisquer dúvidas e/ou problemas. Entendemos, também, o quanto seus questionamentos são importantes para reavaliarmos conceitos e realizarmos melhorias contínuas dentro de nossos processos.