

POLÍTICA DE GARANTIA (REVENDEDORES / DISTRIBUIDORES)

Em nossa indústria, os produtos são produzidos com os melhores padrões de qualidade para garantir que o consumidor final fique satisfeito com o resultado da aplicação dos produtos KOUBE nos seus veículos, equipamentos, utilitários, máquinas, etc. Porém, em alguns casos, pode ser que ocorra algum imprevisto no processo de fabricação, bem como no transporte e movimentação das mercadorias. Neste caso, em se tratando de avarias e não conformidades, existe o processo de garantia, no qual, o cliente ou consumidor final terá certamente seus direitos garantidos, além de ter todas as despesas de troca e movimentação dos produtos garantidas pela KOUBE QUÍMICA. Vale ressaltar também que existe a possibilidade de recusa de mercadorias, em função de vários motivos, tais como pedido não autorizado, divergência de quantidade, avarias no transporte, incongruência da nota fiscal, etc.

Porém, há uma situação muito delicada e que precisa de uma atenção especial, que se trata da solicitação, pelos clientes, de devolução ou troca das mercadorias adquiridas, dentro do prazo de validade, mas que não apresentam problemas de avarias ou não conformidades.

Nestes casos, independentemente dos motivos que possam gerar esta solicitação de troca ou devolução, é fundamental e extremamente necessário que se preencha o registro de OPERAÇÃO ESPECIAL. Esta operação precisa ser analisada pelo diretor comercial, que irá autorizá-la ou não, conforme instrução de preenchimento do registro.

Especificamente para os casos de devolução ou troca de mercadoria, também é fundamental que no formulário de operação especial esteja claramente especificado, no caso de deferimento, quem será o responsável pelos custos de transporte de coleta e entrega, bem como quem será o responsável pela contratação destes fretes. Iremos sempre partir do princípio que, como a solicitação de troca ou devolução parte do cliente, ele será o responsável pelos custos de transporte. Vale constar ainda que, a troca ou devolução, somente serão realizadas através de disponibilização do crédito para o cliente, que poderá utilizá-lo somente após a liberação deste crédito no sistema. O prazo para análise e geração do crédito relativo à troca ou devolução é de 24h após a conferência da mercadoria e análise de aproveitamento pelo setor de qualidade da empresa, pois somente será gerado crédito de mercadoria que esteja em condição de retorno ao estoque da empresa. Mercadorias ou embalagens avariadas não serão transformadas em crédito. O financeiro deve informar ao diretor comercial, ou pessoa por ele designada no formulário de operação especial, quando o crédito estiver disponibilizado para o cliente. As informações sobre o valor gerado de crédito com relação àquela operação especial, bem como as justificativas para descontos e débitos, devem ser passadas ao setor comercial, via e-mail, com cópia para o e-mail ocorrencias@koube.com.br. A responsabilidade por informar ao recebimento sobre a chegada da mercadoria e ao PCP sobre a necessidade de análise de mercadoria para geração de crédito é do setor de faturamento. Após o recebimento, a responsabilidade por dar continuidade à operação e informar ao financeiro sobre os valores que devem ser creditados, bem como o lançamento das mercadorias no estoque, será

responsabilidade do PCP. As mercadorias devem ser enviadas para a empresa com nota de devolução. É importante que este procedimento seja seguido, a fim de evitarmos constrangimentos para os envolvidos internamente e para os clientes. Caso haja alguma irregularidade, deve-se abrir imediatamente uma ocorrência. A abertura da ocorrência (descrição do problema no e-mail ocorrencias@koube.com.br) é a garantia que cada envolvido tem de registrar seu interesse em cumprir o procedimento e assegurar o foco no cliente. Caso não seja aberta a ocorrência, o elo da cadeia onde ocorreu o problema será responsabilizado e as devidas ações serão tomadas pela gestão executiva.

Enquanto todas as informações não estiverem claras no formulário de operação especial, não será gerado crédito para o cliente, e a responsabilidade de informar o cliente, representante ou distribuidor sobre o status da negociação é do diretor comercial, ou pessoa por ele designada no formulário de operação especial. Salientamos que a operação especial é uma operação da KOUBE, mas sob responsabilidade do setor comercial, que deve prezar pelo bom andamento desta. Os setores de faturamento, recebimento, PCP, qualidade e financeiro, oferecem suporte para que a operação especial seja bem-sucedida.

Para assim oferecer todo o suporte necessário para que você consiga o melhor atendimento e soluções rápidas no ponto de venda onde você adquirir nossos produtos, caso ocorra algum imprevisto. Lembre-se de que, para melhorar o atendimento, é sempre importante ter em mãos a nota fiscal do produto, bem como o lote e data de fabricação, além de foto ou vídeo evidenciando o problema.

Estamos à disposição para sanar quaisquer esclarecimentos que se façam necessários

Fale conosco através dos canais:

E-mail; sac@koube.com.br

Telefone fixo de segunda a quinta feira das 08h às 18h e sexta feira das 08h às 17h
(41) 30489292

WhatsApp: (41) 9600-1899

Website: www.koube.com.br

A Koube deseja sempre o melhor para você!