Manual
Devolução de Produtos



Navegação

Para fácil navegação, clique na bolinha correspondente a cada tópico para ir direto à página relacionada.

- Introdução 03
- Modelo de e-mail para envio 04
- Modelo para site 05
- Prazos para notificação 10
- Formulário para notificação via e-mail 12
- Padrão Geral de fotos 13
- Fotos das Embalagens 17
- Contatos 20

Introdução

O Objetivo desse manual é a padronização de informações que devem ser enviadas para a Sekurit Service sempre que forem detectados problemas com os materiais recebidos.

Como realizar a devolução da mercadoria, garantindo agilidade na análise e com maior rapidez nos créditos?



Voltar à navegação

Modelo de e-mail para envio

Ok, encontrei um defeito no vidro. Como faço para realizar a reclamação?





Você deverá seguir o modelo de envio conforme demonstrado abaixo:

- **1º** Enviar e-mail para o contato: qualidade.sekurit-service-brasil@saint-gobain.com e adicionar o (a) seu(sua) vendedor(a) em cópia utilizando o modelo do link, junto com as fotos indicadas nas páginas de 13 a 19 (dependendo do tipo de embalagem) e com o formulário em anexo na página 12 devidamente preenchido
- **2º** Ao receber o e-mail, a equipe da qualidade realizará o fluxo de recebimento, análise e resposta das ocorrências notificadas pelos clientes, da seguinte maneira:
    1. Recebimento da notificação;
    2. Análise do prazo de notificação de ocorrência conforme descrito na página 10 deste manual;
    3. Caso a ocorrência esteja dentro do prazo: Análise técnica de cada ocorrência (procedência e causa de origem);
    4. Retorno de status para o cliente.
- **3º** Aguardar uma notificação por e-mail com o número do seu protocolo que deverá ser utilizado para o acompanhamento da tratativa. Para casos registrados através do site, a aprovação
- aparecerá como atualização do status da abertura do chamado.

  4º Para casos de devolução via crédito, aguardar até 20 dias úteis para o retorno (liberação do
- crédito).

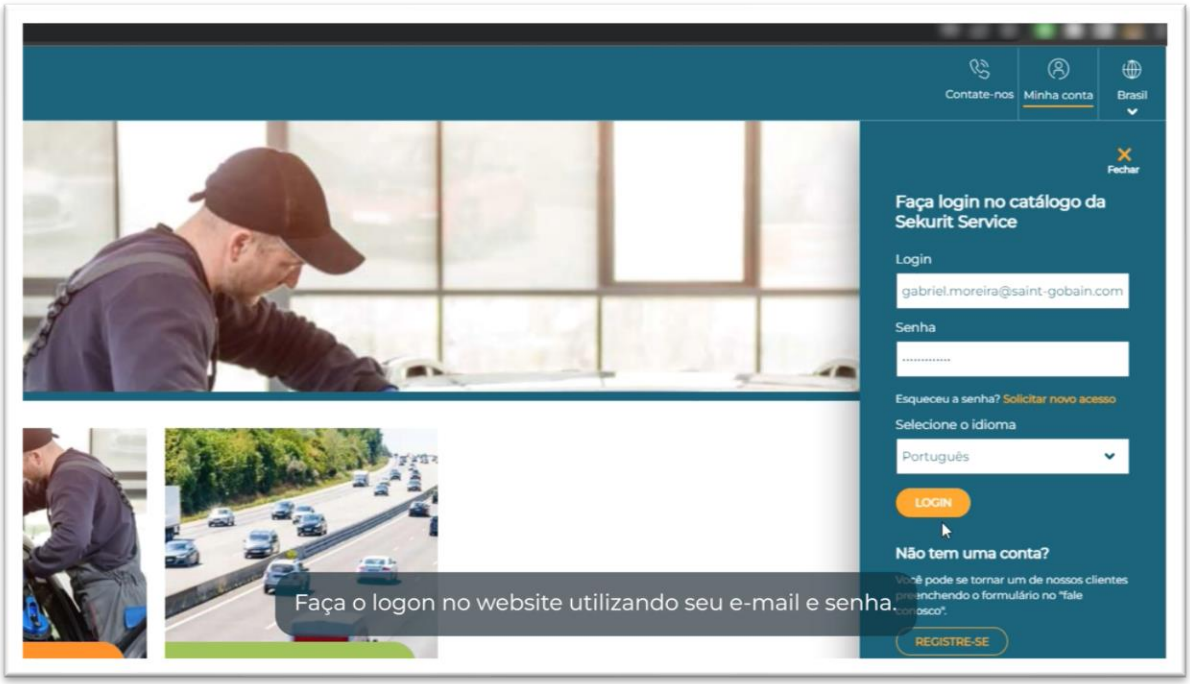
  5º Caso seja realizado o retorno de peças físicas, por gentileza, gerar nota de devolução e enviar a peça na próxima entrega.
- ***Incluir o nº de protocolo no campo de observação da nota fiscal de devolução.***

  6º Após a validação da procedência, a tratativa é feita via fiscal, e seu a
  crédito é realizado com a equipe de vendas responsável pela região.

Documentar/Registrar no conhecimento de transporte (CT-e) e o motivo da devolução.

Voltar à navegação

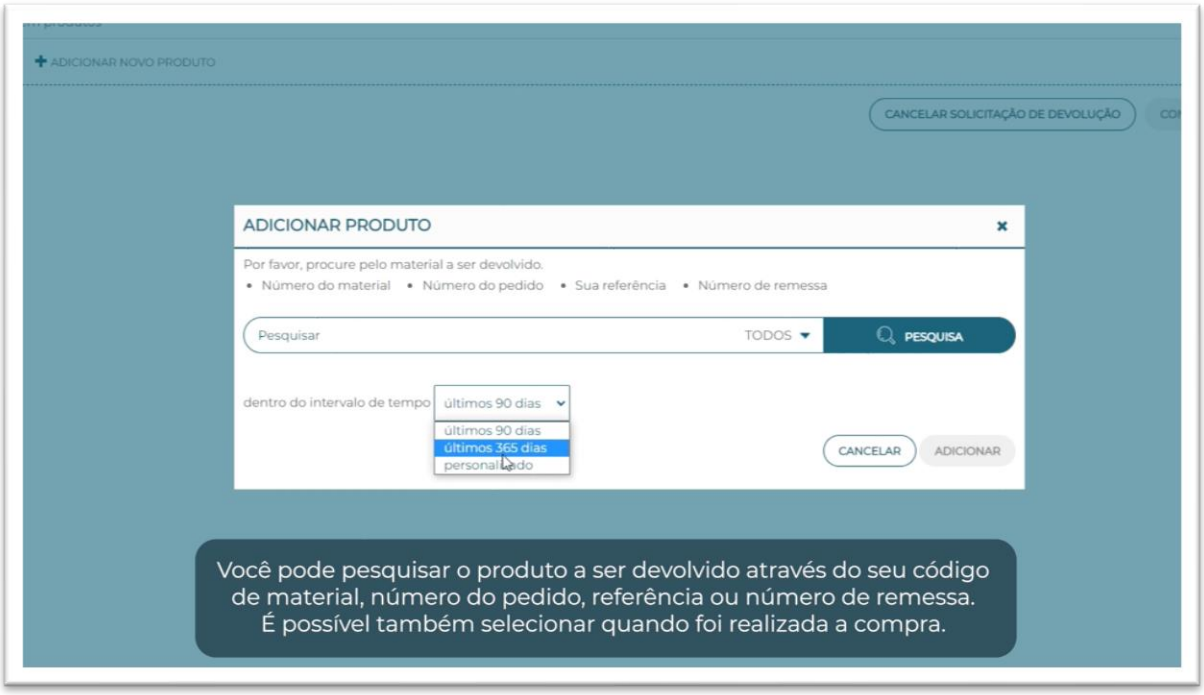
Modelo para site

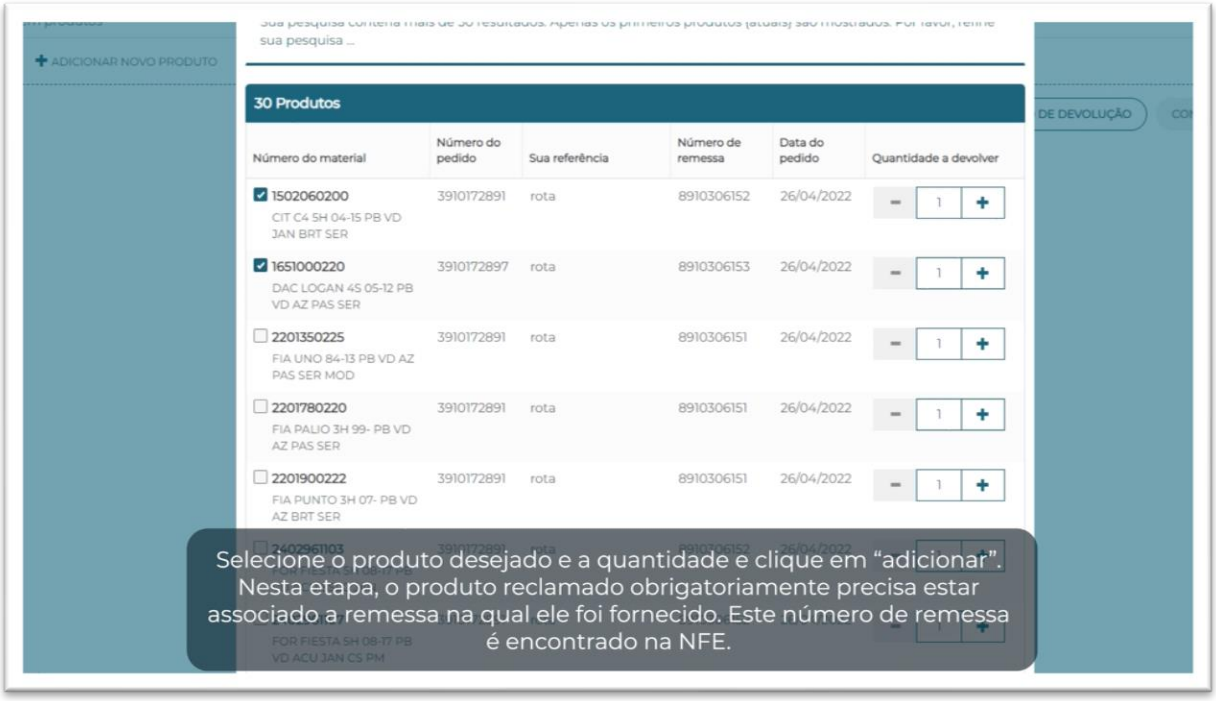




Voltar à navegação

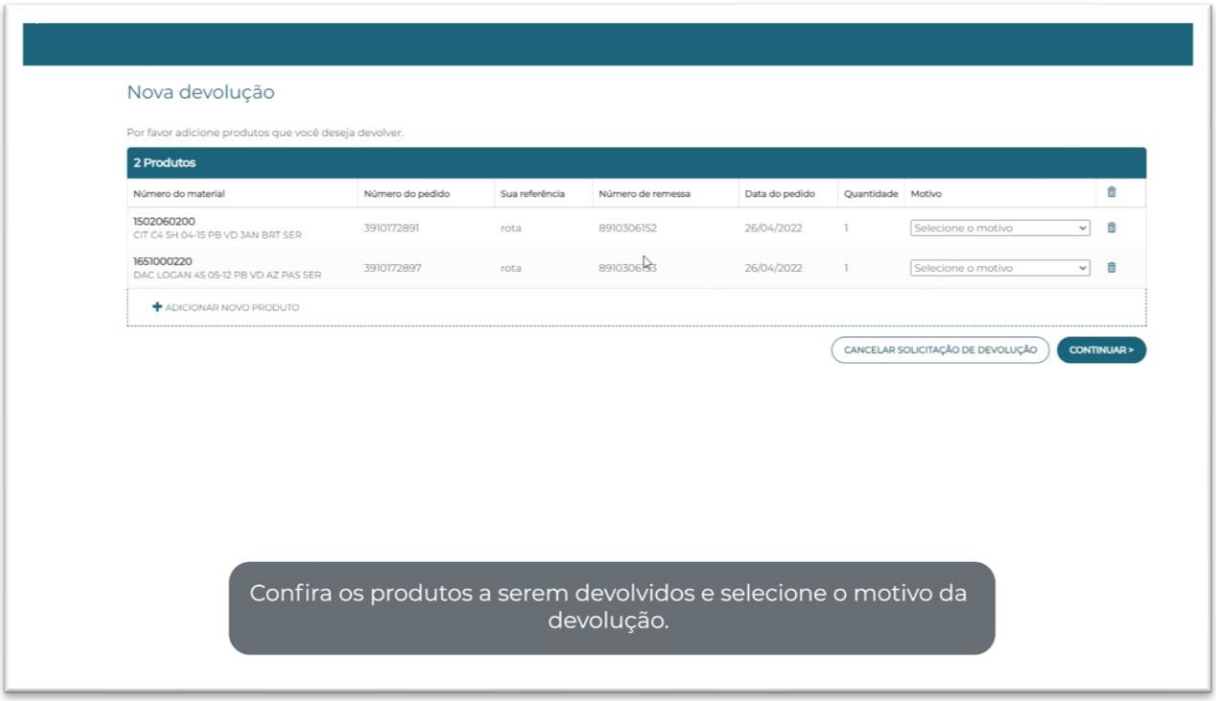
Modelo para site





Voltar à navegação

Modelo para site



Confira os produtos a serem devolvidos e selecione o motivo da devolução.



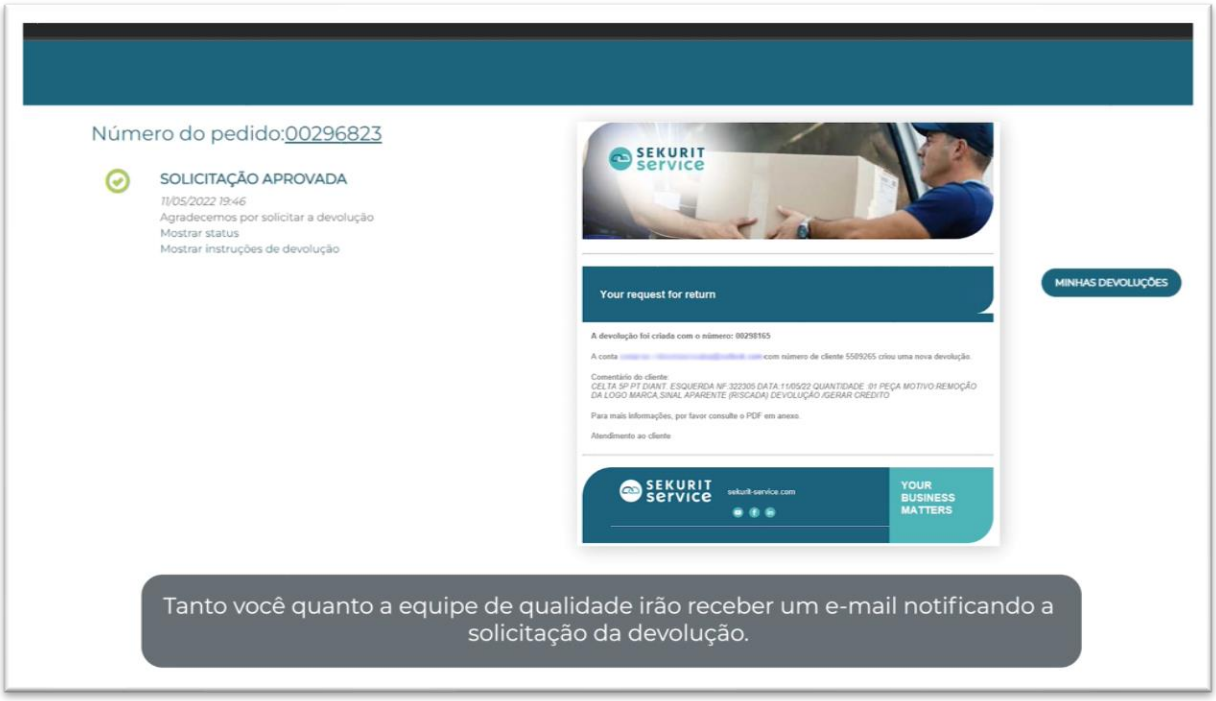
Você poderá adicionar fotos para ilustração do defeito, agilizando o processo de devolução. Obrigatoriamente, nesta etapa é necessário inserir comentários e as fotos do defeito.

Voltar à navegação

Modelo para site



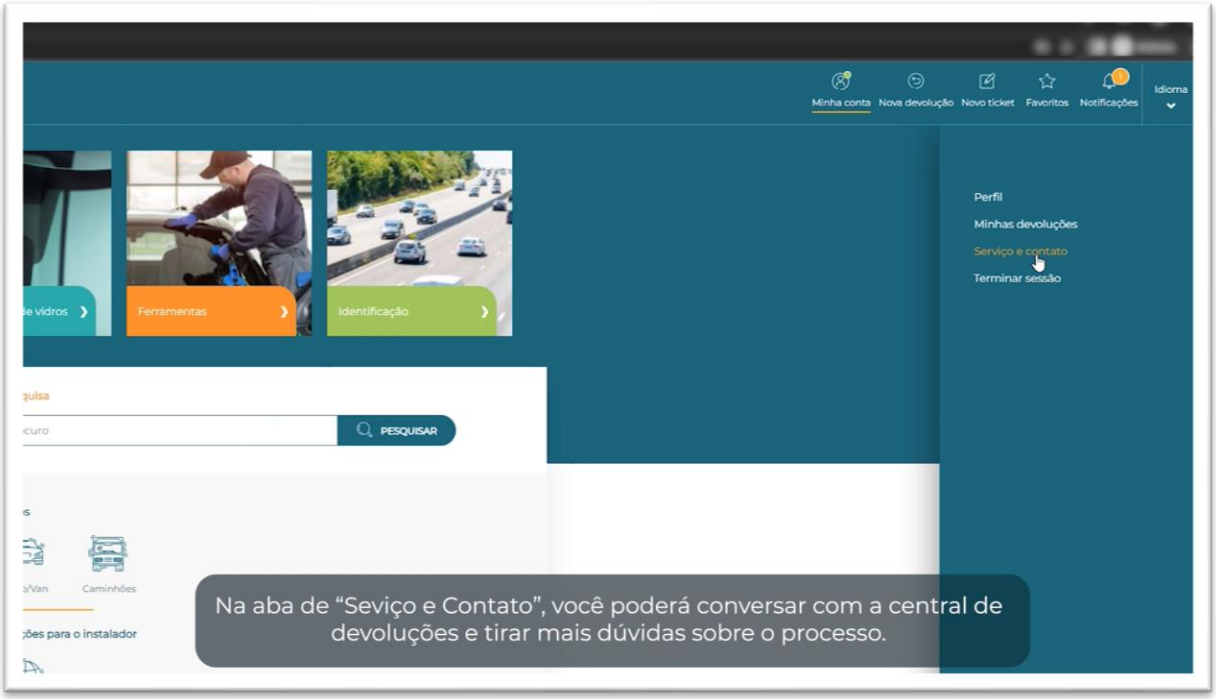
Após carregadas as fotos e comentários, você poderá realizar um comentário adicional referente à solicitação da devolução.
O código da solicitação irá aparecer no canto superior esquerdo.



Tanto você quanto a equipe de qualidade irão receber um e-mail notificando a solicitação da devolução.

Voltar à navegação

Modelo para site





Voltar à navegação

Prazos para Notificaçã



Primeiramente, certifique-se que as notificações respeitem os prazos abaixo*:

72 Horas	30 dias corridos	180 dias corridos
Riscos / batidas	Mancha irisação	Bolha
Quebras / Trincas / lascas	Mancha papel	Curvatura
Divergência de quantidade (peças a + e a -)	Outros tipos de manchas	Dimensional
Desacordo com o pedido / divergência de descrição de produto	Delaminação	Distorção óptica
		Falha de lapidação
		Falha na serigrafia
		Falta de componentes
		Problemas nos componentes - Falha no acabamento pré-montado / extrudado
		Problemas funcionais de montagem nos componentes
		Trinca espontânea (vidro instalado)

**Os prazos não garantem a devolução. O processo com o parecer só é finalizado após avaliação técnica.*

Voltar à navegação



Observações importantes para garantir um melhor fluxo no seu atendimento

- ✓ É extremamente recomendado que a conferência das cargas seja realizada no momento do recebimento para que seja possível coletar adequadamente as informações solicitadas para as aberturas das notificações conforme orientado neste manual, além de facilitar o envio das ocorrências dentro do prazo estipulado de 72 horas. Casos excepcionais com motivo justificado serão analisados à parte;

- ✓ Para casos de manchas poderão ser considerados fatores de tempo de armazenamento e condições de armazenamento no cliente durante a análise técnica;

- ✓ Notas de devolução deverão ser criadas somente para casos autorizados a devolução física do material e sempre deverão conter o número de protocolo ou ticket de validação para que seja possível realizar o recebimento do material devolvido;

- ✓ Para casos de fornecimento de crédito o cliente deverá manter as peças em seu estoque por 30 dias antes de realizar o descarte das peças físicas a fim de garantir a disponibilização das peças para a Saint-Gobain caso seja necessário realizar testes e/ou análises do problema reportado.

- ✓ Para todos os casos de recusa de nota fiscal, o cliente deverá carimbar o verso da nota especificando com detalhes o motivo da recusa (motivo detalhado da recusa, descrição do item não Ok e quantidade de peças não OK).

Voltar à navegação

Formulário para Notificação via e-mail



Para registrar a ocorrência de maneira adequada, garantindo agilidade na análise e no processo de devolução, preencher corretamente todos os campos do formulário abaixo:

INFORMAÇÃO PADRÃO (aplicável à todos os tipos de ocorrências.)

SEKURIT service — Protocolo de Reclamação Sekurit Service — SAINT-GOBAIN	
Nome do cliente (conforme nota fiscal):	
Nós entregamos ou você retira mercadoria ?	
Numero da nota fiscal de compra:	
Código do produto:	
Descrição do modelo do vidro:	
Data de recebimento do produto:	
Quatidade de peças que serão devolvidas:	
Descrição detalhada do defeito:	
Envie fotos do logotipo, embalagem e avaria (se possível ainda no caminhão e na embalagem): FOTOS EM ANEXO NO E-MAIL **Descrever a avaria no verso da nota e pedir para o motorista assinar. Envie foto da assinatura.**	
IMPORTANTE	
Para garantir melhor agilidade no atendimento à reclamação, favor seguir à instruções: **1. Enviar este formulário preenchido com cópia para:** **QUALIDADE (Recebimento e análise da reclamação):** Sekurit.br.Autover.qualidade@saint-Gobain.com **FISCAL (Tramitações comerciais e fiscais após análise da qualidade):** Ana.Clara.Silva@saint-gobain.com **2. Para evitar transtornos de recusa de nota,** enviar uma cópia da nota para Ana.Clara.Silva@saint-gobain.com para prévia análise **Na NF de devolução deverá ter no campo de observação o número do protocolo, motivo da devolução e numero de nota fiscal de compra.**	
OS CAMPOS ABAIXO SÃO PARA PREENCHIMENTO EXCLUSIVO DA EQUIPE RESPONSÁVEL SEKURIT SERVICE	
Número do protocolo:	
Data de emissão:	
Responsável:	

IMPORTANTE Para o caso de mais de um defeito, mais de um item e/ou mais de uma NF, os protocolos devem ser feitos individualmente.

NOTA: Caso o formulário não seja preenchido neste formato, é obrigatório que todas as informações solicitadas nele sejam devidamente fornecidas

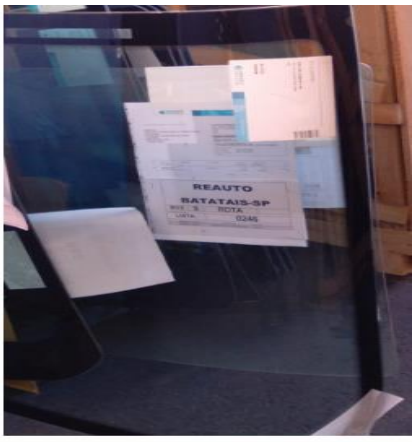
Padrão geral de fotos



Para realizar o registro de fotos para a devolução correta, deverá seguir o padrão abaixo.
INFORMAÇÃO PADRÃO (aplicável à todos os tipos de carga)

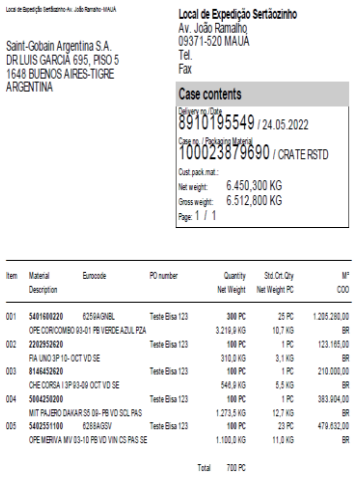
ETIQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO DA PEÇA





Tirar uma foto da etiqueta de perto e uma foto da etiqueta colada na peça reclamada

ETIQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMBALAGEM

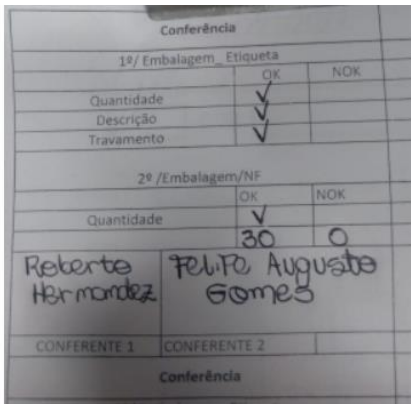


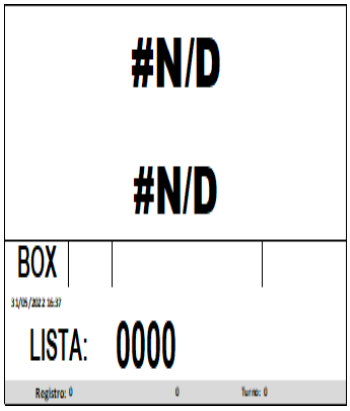
Saint-Gobain Argentina S.A.
DR LUIS GARCIÁ 695, PISO 5
1648 BUENOS AIRES-TIGRE
ARGENTINA

Local de Expedição Sertãozinho
Av. João Ramalho
09371-520 MAUÁ
Tel.
Fax

Case contents
Delivery no./Date: 89101955549 / 24.05.2022
Case no. / Packaging Material: 100023879690 / CRATE RSTD
Cust. pack.mat.:
Net weight: 6.450,300 KG
Gross weight: 6.512,800 KG
Page: 1 / 1

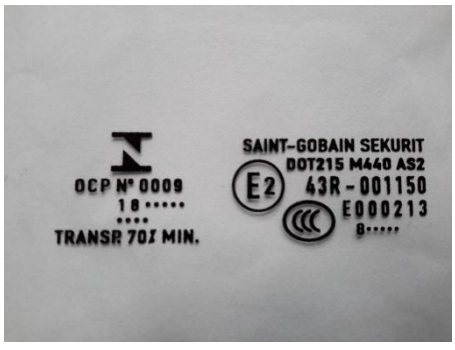
Item	Material / Description	Eurocode	PO number	Quantity / Net Weight	Std. Crt. Qty / Net Weight PC	M² / CCO
001	5401600220 OPE COR COMBO 03-01 PB VERDE AZUL PZA	6259AGNBL	Teste Elisa 123	300 PC / 3.219,9 KG	25 PC / 10,7 KG	1.205.280,00 BR
002	2202952620 PA UNO 3P 10- OCT VD SE		Teste Elisa 123	100 PC / 310,0 KG	1 PC / 3,1 KG	123.185,00 BR
003	8146452620 CHE CORSA I 3P 93-09 OCT VD SE		Teste Elisa 123	100 PC / 546,9 KG	1 PC / 5,5 KG	210.000,00 BR
004	5004250200 MIT PAJERO DAKAR 5P 09- PB VD SCL PAS		Teste Elisa 123	100 PC / 1.273,5 KG	1 PC / 12,7 KG	383.904,00 BR
005	5402551100 OPE MERIVA MV 03-10 PB VD VIN CS PAS SE	6258AGSV	Teste Elisa 123	100 PC / 1.100,0 KG	23 PC / 11,0 KG	479.832,00 BR
			Total	700 PC		


Conferência
1º/ Embalagem Etiqueta
OK NOK
Quantidade ✓
Descrição ✓
Travamento ✓
2º /Embalagem/NF
OK NOK
Quantidade ✓ 30 0
Roberto Hbr mordez
Felipe Augusto Gomes
CONFERENTE 1 CONFERENTE 2
Conferência


#N/D
#N/D
BOX
31/08/2022 16:37
LISTA: 0000
Registro: 0 0 Turno: 0

*Enviar imagem das três etiquetas. Sempre que possível pode-se optar por enviar as 3 etiquetas em uma foto única, **desde que estejam legíveis**.*

IDENTIFICAÇÃO DO LOGOTIPO



Sempre que possível colocar fundo branco atrás da peça para melhor visualização do logotipo

Voltar à navegação

Padrão geral de fotos



Para realizar o registro de fotos para a devolução correta, deverá seguir o padrão abaixo.
INFORMAÇÃO PADRÃO (aplicável à todos os tipos de carga)

DETALHE DO DEFEITO FACE EXTERNA



DETALHE DO DEFEITO FACE INTERNA



PEÇA INTEIRA FACE EXTERNA



PEÇA INTEIRA FACE INTERNA



***Nota:** Indicar na foto a região aonde encontra-se o problema*

Voltar à navegação

Padrão geral de fotos



INFORMAÇÃO PADRÃO (aplicável à todos os tipos de carga)
Fotos no transporte - Caixas

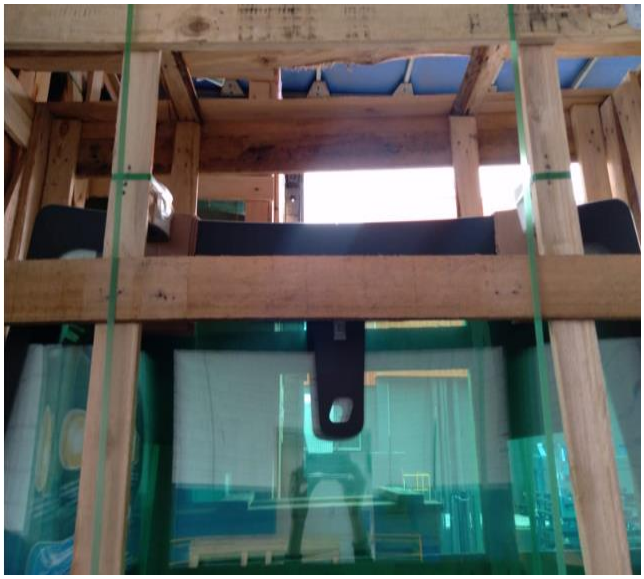
Vista frontal



Vista das laterais



Vista superior



Vista do defeito no detalhe





Lembre-se: Para cada tipo de embalagem, é necessário ainda as fotos padrões das páginas 13 e 14

Voltar à navegação

Padrão geral de fotos



INFORMAÇÃO PADRÃO (aplicável à todos os tipos de carga)
Fotos no transporte – racks à granel

Vista frontal



Vista das laterais



Vista do defeito no detalhe





Lembre-se: Para cada tipo de embalagem, é necessário ainda as fotos padrões das páginas 13 e 14

Voltar à navegação

Racks à granel e Baús

Foto da peça no rack



Vista do defeito em detalhe



Disposição dos pacotes no baú





Lembre-se: Para cada tipo de embalagem, é necessário ainda as fotos padrões das páginas 13 e 14, 15 e 16

Voltar à navegação

Fotos das Embalagens



Racks metálicos

Vista frontal



Vista posterior



Vista lateral direita



Vista lateral esquerda



Vista superior





Lembre-se: Para cada tipo de embalagem, é necessário ainda as fotos padrões das páginas 13 e 14, 15 e 16

Voltar à navegação

Fotos das Embalagens



Caixas de madeira

Vista frontal



Vista posterior



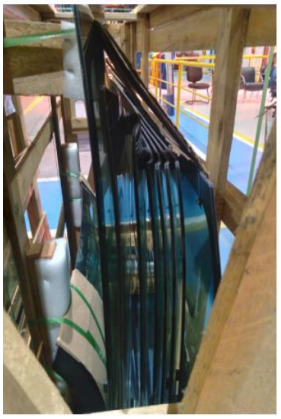
Vista lateral direita





Vista lateral esquerda





Vista dos apoios



Vista superior

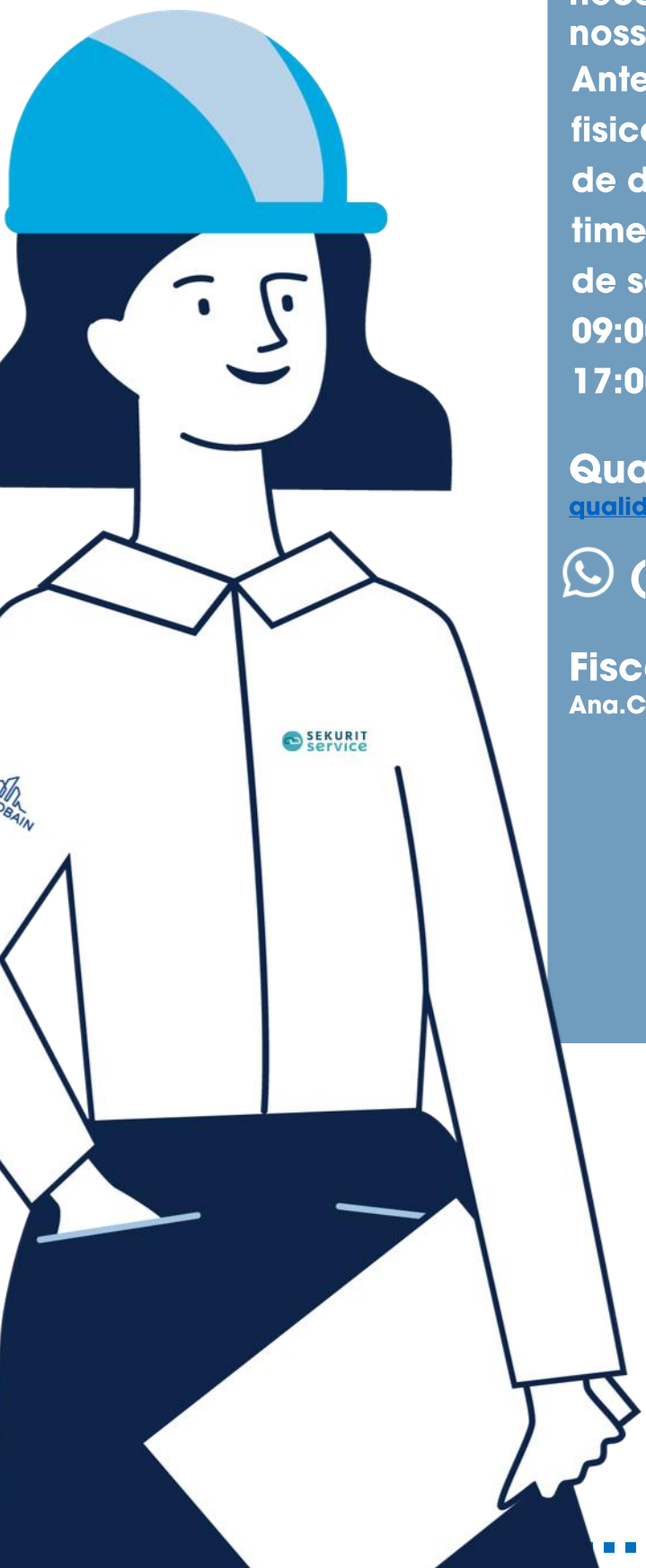




Lembre-se: Para cada tipo de embalagem, é necessário ainda as fotos padrões das páginas 13 e 14, 15 e 16

Voltar à navegação

Contato



Não fique com dúvidas! Caso houver necessidade de mais informações, nosso time está à sua disposição.

Antes de enviar a mercadoria fisicamente, favor enviar cópia da nota de devolução aos cuidados do nosso time do faturamento para conferência de segunda a sexta no período das 09:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h.

Qualidade:

qualidade.sekurit-service-brasil@saint-gobain.com

(11) 93460-5171

Fiscal:

Ana.Clara.Silva@saint-gobain.com

Voltar à navegação



www.sekurit-service.com

Sekurit-service-brasil@saint-gobain.com
(11)97416-4569

SEKURIT service