	POLÍTICA		
	Título: POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO (VENDAS ATACADO)		
Emissão: 03/2025	Código: GC-005-01	Revisão: 0	Páginas: 1/4

APRESENTAÇÃO

1. OBJETIVO

Esta Política de Devolução estabelece diretrizes e procedimentos para solicitação, aprovação e processamento de devoluções de produtos comercializados pela Ramax Group em operações de venda por atacado. O objetivo é garantir transparência, padronização e segurança na relação comercial, minimizando riscos e impactos financeiros.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política se aplica a todos os clientes atacadistas da Ramax Group e cobre devoluções de produtos adquiridos diretamente da empresa, respeitando os critérios e condições estabelecidos abaixo.

3. CONDIÇÕES GERAIS PARA DEVOLUÇÃO

Serão aceitas devoluções exclusivamente nos seguintes casos, categorizados conforme a natureza do problema. Apresentados no Anexo I.

4. PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE DEVOLUÇÃO

A solicitação de devolução deve ser realizada no ato da entrega diretamente para o representante da área comercial ou logística da Ramax Group. O cliente deverá informar imediatamente qualquer irregularidade identificada no produto, possibilitando a análise e registro adequados. No caso de problema de logística a transportadora deverá entrar com a área logística para as devidas providências.


5. PROCEDIMENTO PARA APROVAÇÃO DE DEVOLUÇÃO

Todas as devoluções deverão ser aprovadas pela gerência ou diretoria comercial, onde será determinado o destino da mercadoria, podendo ser refaturado para outro cliente ou enviado para armazenagem.

As devoluções podem ser parciais ou integrais. Em ambos os casos deverão ser emitidas notas de devolução pelo cliente ou de cancelamento pela Ramax.

Após a confirmação da devolução a área de backoffice deverá registrar as informações no sistema.

Elaborado por: Marcos Messias		Aprovado por: Francisco Ferreira
----------------------------------	--	-------------------------------------

	POLÍTICA		
	Título: POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO (VENDAS ATACADO)		
Emissão: 03/2025	Código: GC-005-01	Revisão: 0	Páginas: 2/4


6. RESSARCIMENTO

No caso dos pagamentos realizados à vista, após a confirmação da devolução, o ressarcimento poderá ocorrer por meio de transferência bancária ou PIX na conta do cliente que foi faturado.

7. HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO DO DOCUMENTO

Quem alterou	Data modificação	O que foi modificado	Revisão

Elaborado por: Marcos Messias		Aprovado por: Francisco Ferreira
----------------------------------	--	-------------------------------------

	POLÍTICA		
	Título: POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO (VENDAS ATACADO)		
Emissão: 03/2025	Código: GC-005-01	Revisão: 0	Páginas: 3/4

ANEXO I

CATEGORIAS E NATUREZAS DOS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO


COMERCIAL:

- ATRASO NA ENTREGA
- CARREGOU RESFRIADO/CONGELADO
- CLIENTE DESISTIU
- DATA DE ENTREGA
- DATA DE PROD. ANT.
- DESACORDO COMERCIAL
- ERRO DE DIGITAÇÃO
- FALTA DE REMESSA
- PADRÃO
- PEDIDO A MAIS
- PRODUTO ERRADO
- PRODUTO SEM ETIQUETA
- RISCO DE PAGAMENTO
- SEM ETIQUETA
- SEM PEDIDO
- TEMPERATURA

INDÚSTRIA:

- BURACOS
- CAIXAS RASGADAS
- ERRO DE CARREGAMENTO
- PADRÃO
- FUNÇÃO ORGANOLÉPTICA
- CONTAMINAÇÃO
- DATA DE PROD. ANT.
- ERRO DE DIGITAÇÃO
- QUALIDADE
- FALTA DE MERCADORIA
- VÁCUO
- OPERACIONAL
- PRODUTO TROCADO
- PRODUTO VENCIDO
- TARA DE BALANÇA
- TIPO DE EMBALAGEM

Elaborado por: Marcos Messias		Aprovado por: Francisco Ferreira
----------------------------------	--	-------------------------------------

	POLÍTICA		
	Título: POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO (VENDAS ATACADO)		
Emissão: 03/2025	Código: GC-005-01	Revisão: 0	Páginas: 4/4

QUEBRA DE PESO:

- IDENTIFICAÇÃO DE PALLET
- OPERACIONAL
- VÁCUO

TRANSPORTE:

- ALAGAMENTO
- ATRASO NA ENTREGA
- BAÚ COM SUJIDADES
- CRISTALIZAÇÃO
- FALTA DE CAIXA
- TEMPERATURA INADEQUADA

Elaborado por: Marcos Messias		Aprovado por: Francisco Ferreira
---	--	--