

O processo de garantia deve ocorrer quando o cliente alegar que a peça apresentou defeito. Para o caso de devolução de compras o procedimento a ser seguido é o da IT 12. Em caso de exceções procurar o Lucas

**Fluxograma de Processo****Cliente inicia a garantia**

- O cliente deve entrar em contato através de nosso e-mail ou representante para avisar sobre a garantia e pedir informações quando necessário.

**Nota Fiscal do Cliente**

- O cliente deve emitir a Nota Fiscal da garantia e nos enviar para a análise. O CFOP para devoluções dentro do Estado de São Paulo é 5949, e de fora do estado é 6949.
- A informação de ST deve ser preenchida em "Outras Despesas Acessórias".

**Envio das garantias**

- O cliente deve enviar as peças ao custo dele, ou então solicitar para o representante comercial retirar e nos enviar (nesse caso ao nosso custo). A NF tem que vir junto com a garantia para identificação.

**Conferência dos itens**

- Chegando a mercadoria, nosso setor de estoque deve conferir se os itens estão corretos (códigos e quantidades)

**Envio e Análise**

- Com os itens e a NF coincidindo, podemos realizar a troca dos produtos para o cliente. Os itens devem ser enviados no próximo pedido que for recebido do mesmo cliente. Devem ser embalados e identificados como garantia, e devem ir junto com a NF nossa.
- Simultaneamente pode ser realizada a análise das peças, bem como a confecção dos relatórios rotineiros.