

SOLICITAÇÕES / RECLAMAÇÕES

O departamento de Qualidade está disponível para atender as solicitações do cliente e/ou representante através dos canais de atendimento:

E-mail

(qualidade@dpaula.com.br / qualidade@lcg.com.br)

WhatsApp

11 96184-8092 - Rafael

O mesmo deverá enviar todas as informações necessárias para autorização de devolução e/ou garantia.

Mediante as informações o departamento de Qualidade analisará cada solicitação e passará as orientações para seguir com a devolução.

Processo para emissão de Nota Fiscal de Garantia e Devoluções

1. Fazer uma Nota Fiscal de DEVOLUÇÃO (CFOP 5.202, 5.411 – Estado de São Paulo e 6.202, 6.411 fora do Estado);
2. **Impostos:** Destacar os impostos pertinentes a cada item:
 - IPI
 - ICMS
 - ST – Quando aplicado;
3. Campo observação:
Mencionar a nota fiscal de origem usada para cada item;
4. Frete por conta do cliente;
5. Pagamento da garantia/devolução:
Será realizado abatimento em duplicata em aberto e/ou depósito bancário.
6. Após a emissão da NF de devolução enviar a mesma para os e-mails (qualidade@dpaula.com.br e/ou qualidade@lcg.com.br).
7. As mercadorias que chegarem entre os dias 25 a 30 do mês, ficará segregada até o primeiro dia útil do próximo mês, quando serão conferidas e será dado entrada na NFD para dar sequência ao processo de garantia.

OBS: Qualquer dúvida entrar em contato com Rafael Pinheiro.

Departamento de qualidade.