



DUNBELT - Engenharia e
Movimento Industrial
S.A.

Formulário e Política de Devoluções

AVISO:

NÃO SERÃO ACEITES DEVOLUÇÕES OU TROCAS NÃO CUMPRIDAS DA POLÍTICA PRESENTE NO VERSO DESTE
FORMULÁRIO

A PREENCHER PELO CLIENTE OU PELO COLABORADOR DUNBELT NA PRESENÇA DO CLIENTE

Nome Cliente: _____

| Código/Material | QT. | Nº doc. DUNBELT | Data do doc. DUNBELT | Data da devolução |
|-----------------|-----|--------------------|-------------------------|----------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Motivo da devolução

Troca
Avaria
Desistência
Outros

| |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Comentar motivo:

| |
|--|
| |
|--|

Data: _____

Rúbrica do Comercial DUNBELT:

Rúbrica do cliente:



A PREENCHER PELOS RESPONSÁVEIS COMERCIAIS E LOGÍSTICOS DUNBELT



CÓDIGO DE DEVOLUÇÃO: _____

Rececionado por:

| Conformidade material?* | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Material conforme entrega | <input type="checkbox"/> |
| Material não conforme entrega | <input type="checkbox"/> |

| Produzido para cliente?* | |
|--------------------------|--------------------------|
| Material standard/bruto | <input type="checkbox"/> |
| Material transformado | <input type="checkbox"/> |

| Origem do material?* | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Material usual de stock | <input type="checkbox"/> |
| Material comprado para cliente | <input type="checkbox"/> |

| Origem do erro? ** ** | |
|-----------------------|--------------------------|
| Erro interno | <input type="checkbox"/> |
| Erro cliente | <input type="checkbox"/> |

*Ver Política de Devoluções no verso do presente Formulário

**Caso aplicável

Resolução

Comentários

| |
|--|
| |
|--|

| GARANTIAS | | TROCAS | | DEVOLUÇÕES | |
|--------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Concedida Garantia | <input type="checkbox"/> | Concedida Troca | <input type="checkbox"/> | Concedido Crédito | <input type="checkbox"/> |
| Sem garantia | <input type="checkbox"/> | Não concedida Troca | <input type="checkbox"/> | Não concedido crédito | <input type="checkbox"/> |

O Responsável DUNBELT S.A.:

A Administração DUNBELT:

Data:

Política de Trocas e Devoluções

Tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos clientes e da DUNBELT – Engenharia e Movimento Industrial S.A., as trocas e devoluções comerciais ou em Garantia dão cumprimento à legislação em vigor e que corresponde à seguinte Política de Devoluções:

Definições:

A expressão “Trocas ou Devoluções”, utilizada ao longo deste articulado, assume as duas formas seguintes:

“**Trocas ou Devoluções Comerciais**”: Intenção de Troca ou Devolução por parte do cliente de mercadoria (bem) adquirida à DUNBELT S.A., resultante de lapso de comunicação entre ambos e que originou na entrega ao Cliente de mercadoria não conforme às necessidades deste – de ora em diante designado por “**TDC**”;

“**Trocas ou Devolução em Garantia**”: Intenção de Troca ou Devolução por parte do cliente de equipamentos (bem) ou componentes (bem) adquiridos à Dunbelt SA, sendo que esta intenção de troca ou devolução é resultante de avaria no respetivo funcionamento (por razões exclusivamente endógenas) do referido componente ou equipamento, estando este então impedido de realizar a função para que foi desenhado pelo fabricante – de ora em diante designado por “**TDG**”;

“**Bem, Mercadoria, Componente, Equipamento**”: No singular ou plural e neste articulado são sinónimos de produtos comercializados e vendidos pela DUNBELT S.A. ao seu Cliente que os utiliza ou aplica em fins industriais ou comerciais.

1. Prazo para Trocas e Devoluções:

O prazo para solicitar à DUNBELT SA trocas ou devoluções será de 30 ou 365 dias, a contar da data da emissão da Fatura, respetivamente para TDC e TDG;

2. Procedimentos para Troca ou Devolução:

- 2.1. Caso o cliente pretenda efetuar uma troca ou devolução, deverá contactar a DUNBELT S.A. através dos canais habituais preferencialmente através do email vendas@dunbelt.pt. Como alternativa, pode contactar 219 739 030 ou o seu técnico-comercial DUNBELT S.A. designado. A DUNBELT SA irá abrir um processo de “troca ou devolução” e atribuir um código de referência essencial para o bom seguimento e conclusão de todo o processo, seja de TDC ou TDG.
- 2.2. O cliente poderá também optar pela entrega do bem a trocar ou devolver a um técnico comercial DUNBELT S.A.:
 - 2.2.1. Neste caso, é necessário ter presente que o processo de decisão sobre a aceitação da TDC ou TDG será tomada apenas depois de rececionado o bem no Armazém Central da DUNBELT S.A. e verificadas todas as condições descritas no Ponto 4 “Resolução de devolução”.
 - 2.2.2. Adicionalmente, o técnico comercial está incumbido de preencher o presente Formulário de Devolução na aceitação do bem, está impedido de aceitar bens sem o presente Formulário de Devolução devidamente assinado pelo representante do Cliente, assim como bens que não verifiquem qualquer dos requisitos e condições de devolução descritas no ponto 4 “Resolução de devolução”.
 - 2.2.3. Finalmente, o técnico comercial DUNBELT S.A. também não poderá aceitar bens sem um documento emitido pelo Cliente apto a ser usado como documento de transporte, correndo o técnico comercial DUNBELT S.A. risco de contraordenação.
- 2.3. Em nenhum caso será recomendável que o Cliente envie o bem para a DUNBELT S.A., sem o prévio contacto e sem o código de Processo de Troca ou Devolução devidamente atribuído. A DUNBELT S.A. não se responsabiliza pelo extravio de mercadoria no processo de transporte.

3. Condições de devolução

Todas as mercadorias e bens são elegíveis para trocas ou devoluções, exceto se:

- 3.1. Não estejam conforme entrega, designadamente:
 - 3.1.1. O bem não demonstra a integridade física e/ou química que apresentava no momento da expedição para o cliente.
 - 3.1.2. O bem não está devidamente acondicionado na embalagem de origem, ou esta embalagem apresenta qualquer dano, ou a documentação original está ausente.
 - 3.1.3. O material não está completo nas suas várias partes, tais como peças que façam parte da configuração ou constituição ou com acessórios em falta (e que tenham sido vendidos com o bem).
 - 3.1.4. Após inspeção por parte dos técnicos da DUNBELT S.A., o bem evidencia não-utilização.
- 3.2. Os bens foram transformados e/ou produzidos sob pedido específico do Cliente.
- 3.3. O material ou bem, não constituindo stock tradicional da DUNBELT S.A., tenha sido especificamente adquirido a pedido do Cliente.
- 3.4. Seja comunicada a intenção de troca ou devolução após estarem decorridos os prazos definidos no parágrafo 1 “Prazo para Trocas e Devoluções”.
- 3.5. Se encontrem excluídos das condições da respetiva Garantia nos termos do respetivo Fabricante.

4. Resolução de devolução

- 4.1. A DUNBELT S.A. compromete-se a apresentar uma resolução da devolução o mais tardar 14 dias a contar da data em que a DUNBELT S.A. receber a mercadoria nas suas instalações (sempre que exequível e quando a situação não depender de peritagem externa).
- 4.2. Caso a mercadoria ou bens apresentem qualquer condição presente nos tópicos de exceção descritos no tópico “3 – Condições de devolução”, o cliente não terá direito ao crédito nos bens onde estas condições se verificarem. Caso contrário, o cliente terá direito à totalidade do crédito dos bens ou materiais que pretenda devolver, incluindo os custos de expedição (tanto de entrega como de recolha exclusivamente a cargo da DUNBELT S.A., caso existam).
- 4.3. A DUNBELT S.A. compromete-se a aceitar qualquer troca ou devolução em todo e qualquer cenário onde se conclua que o erro teve origem estritamente nos colaboradores ou procedimentos DUNBELT S.A, pelo que o cliente terá direito à totalidade do crédito dos bens ou materiais que pretenda devolver, incluindo os custos de expedição.
 - 4.3.1. Caso se conclua que o erro ou lapso que esteve na origem da troca ou devolução seja apenas imputável ao cliente, a DUNBELT S.A. ao aceitar a troca ou devolução nos termos destas condições poderá cobrar uma percentagem do valor a creditar ao cliente, nunca ultrapassando 30% do valor total do crédito, como compensação dos custos administrativos e logísticos.
- 4.4. A DUNBELT S.A. reserva-se o direito de reter a concessão de crédito até ter recebido os bens devolvidos e analisado técnica e comercialmente a situação conforme esta Política de Trocas e Devoluções.
- 4.5. A DUNBELT S.A. reserva-se o direito último de decisão e no espírito de manter e melhorar a relação comercial com os seus clientes.

5. Resolução de Conflitos de Consumo

Em caso de litígio, o cliente pode recorrer à Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa: