

PROCESSO DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

1. Objetivo

Estabelecer as regras e etapas para solicitar, autorizar, receber e registrar a devolução de produtos, garantindo rastreabilidade, integridade dos itens e emissão correta da documentação fiscal.

2. Regras gerais para aceitação

2.1. Prazo para solicitação

As solicitações de devolução deverão ser encaminhadas previamente ao setor comercial e as tratativas serão realizadas completamente pelo setor de Pós-Vendas Sea River, observando os prazos e as condições aplicáveis à natureza da operação. O prazo para andamento da solicitação da devolução é de 48h no máximo.

2.2. Clientes empresariais — revendas, distribuidores e indústrias

Nas operações comerciais entre empresas, a devolução por motivos comerciais, como compra equivocada, desistência após a aquisição ou excesso de estoque, dependerá das condições acordadas entre as partes e da política comercial vigente da Sea River, respeitados os direitos e as obrigações previstos na legislação aplicável. Lembrando que nessas condições os valores poderão ficar em crédito para troca por outro produto ou abatimento em um novo pedido.

Como regra comercial interna, se estabelece prazo de até **7 (sete) dias corridos a partir do recebimento do produto no cliente para solicitar a avaliação de uma devolução por motivo comercial.** Esse prazo deverá ser formalizado e comunicado previamente ao cliente, não constituindo uma limitação dos direitos legais aplicáveis.

As solicitações decorrentes de defeitos, vícios, divergências no fornecimento ou outras situações sujeitas a tratamento legal específico serão analisadas conforme a legislação aplicável e as condições da operação.

2.3. Operações sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor

Quando a relação estiver sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, serão respeitados os direitos legalmente assegurados, incluindo o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC, quando aplicável às contratações realizadas fora do estabelecimento comercial.

2.4. Integridade e condições do produto

Nas devoluções por motivos comerciais, o produto deverá estar em condições adequadas de conservação e identificação, acompanhado de seus acessórios, manuais, componentes e embalagens originais, sempre que existentes e aplicáveis.

Processo	Devolução	Data de emissão	19/10/2026
Área responsável	Pós-Vendas / Comercial / Fiscal	Aprovação	Allysson Kais

A Sea River poderá realizar a inspeção física e funcional do produto para verificar sua integridade, identificar eventuais danos, alterações ou adaptações e confirmar a correspondência entre o item devolvido e o fornecido.

Danos decorrentes de uso inadequado, modificações não autorizadas ou ausência de componentes poderão ser considerados na análise de devoluções comerciais, conforme as condições acordadas entre as partes e a legislação aplicável.

A partir da avaliação realizada pelo recebimento e pelo setor de Pós-Vendas, será decidido quais serão as ações tomadas, podendo ser negado a entrada da Nota Fiscal ou até mesmo sendo feita a solicitação de alteração ao cliente.

2.5. Nota Fiscal e documentação

Toda devolução deverá observar os requisitos fiscais aplicáveis à operação e deverá ser referenciado a NF de compra realizada.

A Sea River só faz emissão própria de devolução se a nota não foi recebida pelo cliente – devolução na recusa da nota fiscal no ato da entrega - conforme lei federal.

Nota de devolução emitida pelo cliente deve seguir os critérios:

CFOP 5202 dentro do estado do cliente ou **6202** fora do estado;

Valor: deve ser o mesmo da NF de venda da Sea River para o cliente, considerar o valor sem IPI sempre, igualmente na nota fiscal de venda;

BC ICMS e VALOR ICMS: devem ser lançados nos devidos campos, clientes da simples ou não conforme lei federal (<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=92278>);

Destacado abaixo também:

IPI: deve ser lançado no campo “OUTRAS DESPESAS” na nota fiscal quando for do simples nacional, no regime normal, deve ser no campo e base de IPI.

Na observação da nota fiscal deve conter o número da NF de referência a devolução e a informação que o valor de OUTRAS DESPESAS é referente a IPI – no simples nacional. O produto deverá ser encaminhado conforme as orientações de transporte, identificação e recebimento fornecidas pela empresa.

A ausência de autorização ou de documentação deverá ser tratada previamente com os setores responsáveis, sem prejuízo do cumprimento das obrigações legais aplicáveis.

2.6. Autorização e análise da devolução

Toda solicitação deverá ser registrada e submetida à análise do setor responsável antes do envio do produto.

Processo	Devolução	Data de emissão	19/10/2026
Área responsável	Pós-Vendas / Comercial / Fiscal	Aprovação	Allysson Kais

A avaliação considerará o motivo da devolução, a data de recebimento, as condições do produto, a documentação fiscal e as condições comerciais ou legais aplicáveis.

A autorização de recebimento para análise não representa, por si só, aprovação definitiva da devolução ou concessão de crédito comercial.

Nos casos de vício, defeito, divergência no fornecimento ou outras situações que envolvam obrigação legal da Sea River, a solicitação será tratada de acordo com a legislação aplicável, sem restrição indevida aos direitos do cliente.

3. Procedimento de devolução

1. **Solicitação:** O cliente entra em contato com o SAC/comercial e informa número do pedido ou NF de origem, código e descrição do produto, quantidade, motivo da devolução e fotos do item e da embalagem, quando possível.
2. **Análise inicial:** O Pós-vendas verifica o prazo, o motivo, as condições aparentes do produto e a documentação fiscal. Solicitações incompletas devem ser devolvidas ao solicitante para complementação.
3. **Autorização:** Se os critérios forem atendidos, o responsável fornece autorização de devolução e orienta endereço, transportadora, identificação da remessa e documentação necessária. A autorização não significa aprovação definitiva após inspeção física.
4. **Emissão da NF:** O setor Fiscal orienta a natureza da operação, CFOP, impostos e demais campos conforme o caso concreto e a legislação vigente. Os dados devem ser conferidos antes do transporte.
5. **Envio e recebimento:** O produto deve ser embalado para evitar danos no transporte. Na chegada, o responsável registra a data, confere volumes e documentos e encaminha o item para inspeção. Divergências ou danos de transporte devem ser fotografados e registrados.
6. **Inspeção e decisão:** A equipe responsável verifica integridade, acessórios, quantidade, identificação e correspondência com a solicitação. A devolução é aprovada, reprovada ou colocada em análise, com justificativa registrada.
7. **Conclusão:** Após aprovação, os setores envolvidos processam a solução autorizada (por exemplo, troca, crédito ou reembolso, conforme a política aplicável) e encerram o registro da devolução.

4. Fretes

A responsabilidade pelos custos de transporte relacionados à devolução será definida conforme o motivo da solicitação. Nos casos de **desistência da compra por iniciativa do cliente**, em operações comerciais entre empresas, os custos de frete de retorno serão de responsabilidade do cliente, salvo acordo comercial em contrário. Nos casos de **envio de produto divergente do pedido ou de produto recebido com defeito ou avaria de origem**, quando confirmada a responsabilidade da Sea

Processo	Devolução	Data de emissão	19/10/2026
Área responsável	Pós-Vendas / Comercial / Fiscal	Aprovação	Allysson Kais

River, os custos de frete necessários para a devolução ou substituição do produto serão de responsabilidade da empresa.

Em todas as situações, o cliente deverá entrar em contato com o setor responsável antes de providenciar o envio, a fim de receber as orientações para coleta, postagem ou transporte. A definição dos custos deverá respeitar os contratos firmados e a legislação aplicável, especialmente quando a operação estiver sujeita ao Código de Defesa do Consumidor.

5. Situações que exigem avaliação

- Produto com avaria, sinais de uso, peças faltantes ou divergência de modelo/quantidade.
- Solicitação fora do prazo definido.
- Ausência, inconsistência ou dúvida sobre a Nota Fiscal.
- Produto sujeito a requisitos especiais de segurança, rastreabilidade, homologação, lote ou número de série.

6. Responsabilidades

Responsável	Atribuição
Comercial / SAC	Registrar a solicitação, coletar informações e comunicar a decisão ao cliente.
SAC / Fiscal	Orientar e validar a documentação fiscal conforme a operação e a legislação aplicável.
Recebimento / Estoque	Conferir o produto recebido, registrar evidências e informar o resultado da inspeção.
Gestor responsável	Aprovar exceções e garantir que a decisão fique registrada.

7. Observações importantes

Este procedimento é um modelo interno e deve ser ajustado à política comercial da empresa, aos contratos aplicáveis e à legislação vigente. O prazo e as condições podem variar conforme o motivo da devolução, o tipo de cliente e a natureza da operação. O setor Fiscal deve validar a emissão e os dados da NF para cada caso; este documento não substitui orientação fiscal ou jurídica.

Processo	Devolução	Data de emissão	19/10/2026
Área responsável	Pós-Vendas / Comercial / Fiscal	Aprovação	Allysson Kais