

Política de Pós-Venda B2B (Trocas, Devoluções, Peças & Suporte)

Na Multivisão, temos um compromisso com a qualidade dos nossos produtos e com o bom relacionamento com nossos parceiros comerciais. Por isso, esclarecemos abaixo como tratamos as solicitações de trocas, devoluções e assistências:

1. Venda indireta ao consumidor final

Somos uma **indústria e não realizamos vendas diretas ao consumidor final**. Nossos produtos são comercializados por meio de parceiros e lojistas que utilizam canais próprios, incluindo marketplaces e ecommerces.

Portanto, **não nos responsabilizamos por políticas de troca, prazos ou condições acordadas entre nossos clientes e os canais de venda que eles utilizam**, como Mercado Livre, Amazon, Magalu, entre outros.

2. Produtos com componentes faltando ou peças quebradas

Recebemos com frequência solicitações relacionadas a produtos com peças faltantes ou danificadas. É importante esclarecer que:

- **Grande parte desses casos está relacionada a problemas no transporte**, como avarias, extravios ou violação de embalagens. Nesses casos, **a responsabilidade deve ser verificada com a transportadora ou com o canal de venda utilizado**;
- Quando identificado **erro de montagem, falta de componentes ou defeito de fabricação**, realizamos o envio da peça ou item necessário prontamente, após avaliação do caso.

3. Não realizamos consertos ou reparos

Como fabricante, **não efetuamos consertos ou recondicionamentos de produtos já vendidos**. Nossos processos envolvem a análise do caso e, se confirmada falha de fabricação, oferecemos a reposição da peça ou produto, conforme aplicável.

4. Reposição para revenda de produtos com avaria ou devolvidos

Quando o produto já tiver sido **comercializado ao consumidor final e retornado ao nosso cliente por qualquer motivo**, é possível, mediante análise e disponibilidade, **adquirir diretamente conosco itens avulsos (como embalagens, peças faltantes ou avariadas)**.

Essa prática tem como objetivo viabilizar que o parceiro comercial recoloca o produto à venda, **evitando perdas e descartes desnecessários**.

Essa reposição é tratada **fora da garantia**, mediante orçamento prévio e alinhamento entre as partes.

5. Atuação com parceiros comerciais

Nossa equipe de atendimento está sempre à disposição para apoiar nossos **clientes diretos (lojistas e revendedores)**, oferecendo agilidade e clareza na resolução de ocorrências.

Para isso, solicitamos sempre o envio do Formulário de Trocas e Devoluções preenchido com todas as informações solicitadas.

IMPORTANTE:

Sempre registrar ressalvas de avaria no ato do recebimento da transportadora.

Para garantir uma análise precisa e um atendimento eficaz, é essencial o envio de evidências como fotos, nota fiscal e uma descrição detalhada do caso.

Itens enviados como cortesia ou reposição podem não incluir embalagem varejo, salvo acordo.

Para grandes volumes, sugerimos agrupar ocorrências por período para agilizar o processamento.

Esta política entra em vigor a partir da presente data e deverá ser considerada em todas as tratativas de trocas, devoluções e assistências iniciadas a partir deste momento. Solicitamos que todos os parceiros estejam cientes e orientem suas equipes sobre os procedimentos aqui descritos.

Para simplificar o entendimento, apresentamos na próxima página a Matriz de Devoluções B2B.

Dúvidas?

sac@multivisao.com.br

11 97338-5258

Tipo de Devolução	Motivo	Ação Recomendada	Prazo Máximo para Solicitação	CFOP da NFD (Cliente)
1. Avaria no transporte	Produto danificado durante o transporte.	Solicitar comprovação (foto, canhoto com ressalva); avaliar caso a caso.	No ato da entrega. Emissão de NFD dos itens avariados e devolução da mercadoria avariada para a transportadora.	<u>Produto Acabado:</u> Multivisão: 5.201 / 6.201 nacional, 5.202 / 6.202 importado. Filial: 5.202 / 6.202. *Deve espelhar a NF de venda.
2. Erro de envio ou faturamento	Modelo, cor, voltagem ou quantidade incorretas.	Devolução autorizada, com logística reversa e reenvio do item correto.	No ato da entrega. Emissão de NFD dos itens avariados.	<u>Produto Acabado:</u> Multivisão: 5.201 / 6.201 nacional, 5.202 / 6.202 importado. Filial: 5.202 / 6.202. *Deve espelhar a NF de venda.
3. Desistência da compra (excepcional)	Cliente quer devolver o produto por decisão comercial própria.	Analisar possibilidade de retorno; produto intacto; frete e taxas por conta do cliente.	Até 15 dias corridos após a entrega.	<u>Produto Acabado:</u> Multivisão: 5.201 / 6.201 nacional, 5.202 / 6.202 importado. Filial: 5.202 / 6.202. *Deve espelhar a NF de venda.
4. Defeito de fabricação (garantia)	Produto apresentou falha técnica.	Substituição de peça ou item completo, sem custo	1 ano para Decore e Good&Go 5 anos para Suportes.	<u>Partes e Peças:</u> CFOP 5.949 Remessa para troca em garantia. *Não tem imposto. <u>Produto Acabado:</u> Multivisão: 5.201 / 6.201 nacional, 5.202 / 6.202 importado. Filial: 5.202 / 6.202. *Deve espelhar a NF de venda.
5. Peça faltante	Produto chegou incompleto.	Envio de peça avulsa, sem devolução do item	1 ano para Decore e Good&Go 5 anos para Suportes.	<u>Partes e Peças:</u> CFOP 5.949 Remessa para troca em garantia. *Não tem imposto.
6. Solicitação de conserto (não aplicável à indústria)	Cliente deseja enviar produto para reparo.	Informar que a empresa não realiza consertos; sugerir reposição ou envio de peça, conforme aplicável	Mediante autorização prévia.	<u>Partes e Peças:</u> CFOP 5.949 Remessa para troca em garantia. *Não tem imposto. <u>Produto Acabado:</u> Multivisão: 5.201 / 6.201 nacional, 5.202 / 6.202 importado. Filial: 5.202 / 6.202. *Deve espelhar a NF de venda.
7. Produto devolvido pelo consumidor final ao lojista	Cliente busca reabilitar item para revenda (sem embalagem ou com avaria leve).	Possibilidade de venda de embalagem ou peça avulsa mediante orçamento e aprovação	Sem prazo definido (caso a caso).	Não se aplica.