

PROCEDIMENTO DE DEVOLUÇÃO/GARANTIA KOSTAL

Prezados Clientes

O intuito desse documento é orientar sobre o procedimento de devolução de peças de reposição em virtude de garantia.

1 PRAZO DE GARANTIA

Os produtos KOSTAL possuem garantia contra defeitos de fabricação pelo prazo de 12 (doze) meses, sendo, 03 (três) meses de garantia legal (conforme código de defesa do consumidor nos termos da lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990) e mais 09 meses de garantia cortesia, a partir da data de compra do produto, comprovada pela Nota Fiscal de compra (cliente final).

Lembrando que, deve-se seguir o fluxo inverso da compra, onde o cliente final leva ao varejo que por sua vez encaminha a distribuidora, que envia para a fábrica.

2 SOLICITAÇÃO DE DEVOLUÇÃO – SISTEMA DE GARANTIA

Para dar início ao processo de devolução em virtude de garantia, a solicitação deverá ser registrada exclusivamente pelo nosso Sistema de Garantia, pelo próprio cliente.

Acesso ao Portal de Garantia: <https://garantia.kostalbrasil.com.br/adm/>

As credenciais de primeiro acesso serão encaminhadas ao cliente por e-mail. Caso o cliente não receba o acesso, deverá contatar o SAC/atendimento para regularização.

Antes de abrir a solicitação, verifique:

- se o produto está dentro do prazo de garantia de 12 (doze) meses, contado a partir da data de compra comprovada pela Nota Fiscal de compra;
- se a peça é original KOSTAL, por meio do logotipo queimado e/ou do selo de identificação KOSTAL. Atenção: caso haja tentativa de remoção do selo, a peça será marcada e a garantia será perdida.

2.1 COMO ABRIR A SOLICITAÇÃO

No Sistema de Garantia, selecione a opção “Solicitação de Devolução” e clique em “Novo Registro”, e preencha todos os campos solicitados, informando, no mínimo:

- Dados do solicitante (cliente) e contato;
- Nota Fiscal de compra (origem) ou
- Código do Produto KOSTAL (conforme NF) e quantidade;

2.2 EMISSÃO DA NOTA FISCAL

Após a seleção do (s) produto (s), geramos um Espelho Fiscal (pré-nota) automaticamente a partir dos produtos selecionados, para facilitar a emissão da Nota Fiscal de Devolução pelo cliente.

Esse espelho reúne, de forma estruturada, as informações que devem constar na devolução, para que o cliente apenas copie/replique os dados na NF, reduzindo erros de preenchimento e retrabalho. Todos os dados apresentados no Espelho Fiscal são extraídos da Nota Fiscal de origem, pois, por se tratar de devolução, a NF deve reproduzir o mesmo tratamento tributário vigente na época da compra, mantendo os valores, impostos e demais parâmetros fiscais da nota original.

Importante: a Nota Fiscal de Devolução emitida pelo cliente deve seguir exatamente as informações do espelho. Caso exista qualquer divergência entre a NF de devolução e a NF de origem, o processo será interrompido para correção, gerando atraso na validação e nas etapas seguintes (ex.: agendamento de coleta).

Obrigatório: O cliente deverá destacar de forma clara o Código do Produto KOSTAL na descrição de cada item da Nota Fiscal de Devolução, exatamente conforme exemplo do passo 2.3 deste procedimento. Notas fiscais emitidas sem a identificação clara do Código do Produto KOSTAL serão recusadas. Além disso, é necessário inserir o protocolo da solicitação (gerado pelo sistema) nos Dados Adicionais da NF-e.

2.3 INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DA NOTA FISCAL:

MODELO

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS	NCM/SH	CST	CFOP	UNID	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	BASE		VALOR		ALÍQUOTA	
									Cálculo	ICMS	IPI	ICMS %	IPI %	
(K1450015)	Chave de seta (K1450015)	304998	RS 0,00	6201	UN	1	60,29	60,29	0,00	RS 7,23	RS 5,88	0	0	
(K1816360)	Chave de seta (K1816360)	304998	RS 0,00	6201	UN	1	212,01	212,01	0,00	RS 25,44	RS 5,51	0	0	
(K1912080)	Chave de seta (K1912080)	314362	RS 0,00	6201	UN	1	247,57	247,57	0,00	RS 9,90	RS 6,44	0	0	
(K1816360)	Chave de seta (K1816360)	314362	RS 0,00	6201	UN	1	60,29	60,29	0,00	RS 7,23	RS 5,88	0	0	
(K1816360)	Chave de seta (K1816360)	314362	RS 0,00	6201	UN	1	229,02	229,02	0,00	RS 9,16	RS 5,95	0	0	

Campo A: Informar o valor do produto sem impostos (IPI/ICMS-ST)

Campo B: Informar a Base de Cálculo do ICMS próprio (Campo A)

Campo C: Valor do ICMS próprio (B x %ICMS)

Campo D: Base de Cálculo do ICMS- ST, informar em Dados Adicionais (Campo H)

Campo E: Valor do ICMS-ST, informar em Dados Adicionais (Campo H)

Campo F: Valor do IPI, informar em Dados Adicionais (Campo H)

Campo G: Despesas Acessórias, informar a soma de (E + F)

Campo H: Dados Adicionais. Além dos requisitos acima, informar todas as notas fiscais de Origem, o motivo da devolução, protocolo da solicitação (gerado no sistema) e eventuais dispositivos legais.

Campo I: Valor total da Nota Fiscal, informar a soma de (A+G)

Mai.2026
São Bernardo do Campo

2.4 RECOMENDAÇÕES / DICAS

- A Nota Fiscal de Devolução deverá ser emitida para o mesmo CNPJ de origem cujas mercadorias foram adquiridas:

CNPJ antigo – 60.852.274/0005-64

CNPJ novo – 60.852.274/0007-26

Atenção: Às NF-e com CNPJ antigo: é necessário incluir o novo endereço de entrega nos dados adicionais da nota.
Endereço: Rua Vereador Miguel Cury, 32 -Distrito industrial - Cravinhos - SP - CEP: 14140-000

- O sistema só faz a leitura do XML da NF-e. Outros formatos de arquivos são incompatíveis e não serão aceitos.
- Após a validação, a nota será encaminhada ao nosso setor comercial para agendamento da coleta.

3 TRANSPORTE

Para coletas reversas, o frete é por conta da KOSTAL (por conta do destinatário).

A coleta será realizada pela nossa transportadora conveniada:

Razão Social: Braspress Transportes Urgentes Ltda
Endereço: Rod. Pres. Dutra-pista Lateral, 1574
Bairro: Cumbica
Cidade: Guarulhos - SP
CEP: 07180-903
Telefone: (11) 2188-9000
CNPJ: 48.740.351/0139-09
Inscrição Estadual: 79.64638.661-13

Exemplo:

NOME / RAZÃO SOCIAL		FRETE POR CONTA		CODIGO ANTT	PLACA DO VEIC	UF	CNPJ
BRASPRESS TRANSPORTES URGENTES LTDA		1-Destinatário					48.740.351/0011-37
ENDEREÇO			MUNICÍPIO		UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL	
STRC TRECHO 03 CONJ B LOTE 05/06			GUARA		DF	07.456937.002-08	
QUANTIDADE	ESPECIE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO		PESO LIQUIDO	
1				0,350		0,350	

O não preenchimento dos campos destacados exigirá carta de correção para agendar a coleta.

Quantidade = Volumes | Peso = Valor aproximado do peso dos volumes

Para coletas abaixo do valor de R\$ 200,00, será feita uma análise de custo interna, e o transporte pode passar a ser realizado pelos Correios. Ocasão na qual encaminharemos uma autorização de postagem.

4 NÃO CONFORMIDADES E DIVERGÊNCIAS

Não serão aceitas solicitações de garantia com as ocorrências descritas abaixo:

- Notas Fiscais com data de origem de compra maior de 1 ano, sem apresentação do cupom fiscal de venda ao consumidor final;
- Notas Fiscais enviadas diretamente, sem registro no sistema e validação da KOSTAL;
- Que tenham divergências de valores comparado a nota de origem;
- Itens que não são fabricados pela KOSTAL;
- Demais motivos que não tenham seguido o nosso procedimento e as condições gerais de garantia, descritas na embalagem dos produtos.

4.1 INFORMAÇÕES GERAIS

Antes de enviar seus produtos, certifique-se que todos os itens são fabricados pela KOSTAL.

Caso haja alguma dúvida, consulte o nosso site www.kostalbrasil.com.br.

A KOSTAL não se responsabilizará por itens que não constem na Nota Fiscal.

4.2 IDENTIFICANDO SE A PEÇA É KOSTAL.

Há duas formas de identificar se a peça é realmente KOSTAL, a primeira é verificando a queima do logotipo original, como mostra a imagem abaixo:



E a segunda, é o SELO DE IDENTIFICAÇÃO DAS PEÇAS KOSTAL. Como é possível ver na imagem abaixo:



Caso haja tentativa de remoção, o SELO irá marcar a peça e a garantia será perdida.

4.3 DEVOLUÇÕES IMPROCEDENTES

Considera-se devolução improcedente toda solicitação de garantia em que, após análise técnica realizada pela área de Qualidade, fique constatado que o produto não apresenta defeito de fabricação ou não atende aos critérios de garantia, incluindo, mas não se limitando a: mau uso ou instalação incorreta; desgaste natural; produto fora de aplicação; ausência de defeito funcional; produto não original ou fora do escopo de fornecimento.

Nesses casos, não há direito à substituição, reparo ou crédito de garantia.

4.3.1 Fluxo do Processo

4.3.1.1 Recebimento e Análise

- O cliente encaminha o produto para análise de garantia, acompanhado da documentação fiscal exigida.
- A área de Qualidade realiza a análise técnica por item, registrando o resultado no sistema.
- Caso o resultado seja improcedente, o laudo técnico é finalizado e arquivado no sistema.

4.3.1.2 Comunicação ao Cliente

- O cliente é informado do resultado improcedente, por meio do sistema de garantias.
- O cliente declara ciência prévia do procedimento ao abrir a solicitação de garantia.

4.3.2 Tratamento Fiscal da Devolução Improcedente

4.3.2.1 Emissão de NF-e de Revenda

- Para regularização fiscal da circulação da mercadoria, será emitida uma NF-e de venda (revenda) referente ao produto analisado e classificado como improcedente.

A NF-e de revenda tem como finalidade:

- regularizar o estoque;
- documentar a devolução do produto ao cliente;
- atender às exigências da legislação tributária vigente.

4.3.2.2 Características da NF-e

A NF-e será emitida com:

- CFOP compatível com operação de venda/revenda;
- destaque de impostos aplicáveis (ICMS, IPI, quando cabível);
- vinculação ao protocolo da garantia e à nota fiscal de origem.

4.3.3 Compensação Financeira

- O valor correspondente à NF-e de revenda não será cobrado de forma avulsa.
- Esse valor será compensado financeiramente, mediante desconto no pagamento da nota fiscal relacionada ao processo, no momento da liquidação financeira.

A compensação:

- será registrada de forma rastreável no sistema;
- respeitará os controles contábeis e fiscais;
- garantirá transparência entre as partes.

4.3.4 Retorno dos produtos ao cliente

O retorno dos produtos improcedentes será realizado junto a um próximo pedido/faturamento, sempre que houver expedição para o mesmo cliente. Caso não exista pedido em andamento, o cliente será contatado para orientação sobre o envio.

4.3.5 Responsabilidades

Cliente

- Enviar o produto conforme orientações do processo de garantia.
- Estar ciente de que devoluções improcedentes estão sujeitas à emissão de NF-e de revenda e compensação financeira.

KOSTAL

- Realizar análise técnica criteriosa e documentada.
- Emitir a documentação fiscal adequada.
- Manter registro completo do processo para fins de auditoria, controle interno e compliance.

Mai.2026
São Bernardo do Campo

4.3.6 Segurança Jurídica e Compliance

- O procedimento está alinhado ao Código de Defesa do Consumidor, à legislação fiscal vigente e às boas práticas de mercado.
- A ciência prévia do cliente sobre este processo reduz riscos de questionamentos jurídicos e garante previsibilidade.
- Todas as etapas ficam registradas no sistema de garantias, assegurando rastreabilidade e transparência.

4.3.7 Considerações Finais

Este procedimento visa equilibrar:

- A correta aplicação das regras de garantia;
- A conformidade fiscal;
- A transparência com o cliente;
- E a proteção jurídica da empresa.

Qualquer exceção a este fluxo deverá ser analisada e aprovada pelas áreas responsáveis (Qualidade, Fiscal e Financeiro).

São Bernardo do Campo, 28 de maio de 2026.

Departamento Comercial e SAC.

KOSTAL Eletromecânica