



# 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. EMISSÃO DA NOTA FISCAL

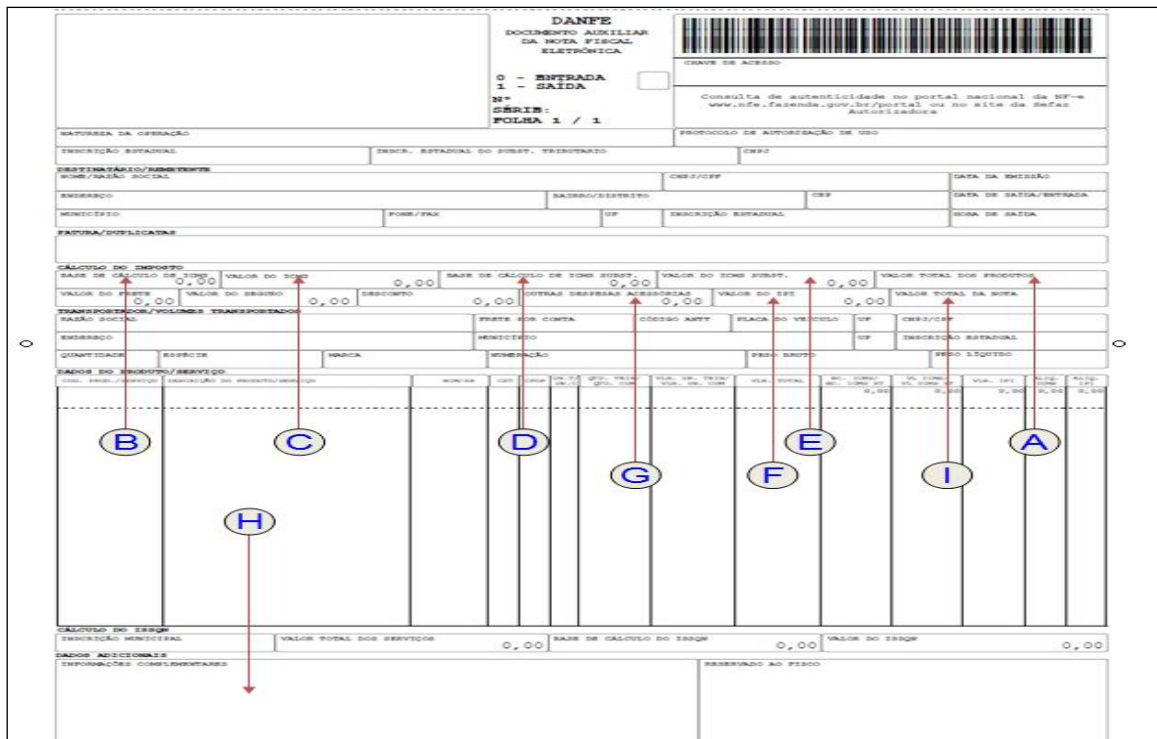
Por se tratar de uma nota fiscal de devolução, conforme a legislação tem o objetivo de anular os efeitos da operação de compra. Desse modo, quando emitir uma nota de devolução, é imprescindível seguir o mesmo tratamento tributário vigente à época da aquisição das mercadorias na KOSTAL, ou seja, a Nota Fiscal de devolução deve ser emitida com os mesmos valores (preços e impostos) da Nota Fiscal de origem.

É válido lembrar que não conseguiremos dar entrada na nota fiscal de devolução, se houver divergência em algum campo de preenchimento quando comparado com a nota de origem. Essa situação acaba gerando muito atraso e retrabalho de ambas as partes, sendo assim, antes de emitir a nota fiscal, pedimos que emita uma Pré-Nota / “Espelho de Nota” ou planilha Excel e enviem para o contato abaixo:

**E-mail:** [devolucao@kostal.com](mailto:devolucao@kostal.com)

## 2.1 INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DA NOTA FISCAL

### MODELO



**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 ( $B \times \%ICMS$ )

**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 e eventuais dispositivos legais.

#### APENAS PARA AS NOTAS FISCAIS DE ORIGEM DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Incluir também a informação:

**“Local de Descarga – Operlog Logística, Rua São Gabriel, 43 – Jardim São Luiz – São Paulo – SP – CEP 02282-000 – CNPJ 05.539.641/0001-32”**

Obs.: Para as notas fiscais com origem de Cravinhos, não deve mencionar essa informação de Local de descarga.

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

## 2.2. INSTRUÇÕES PARA DEFINIÇÃO DA CFOP

- a) Se a devolução se refere a um produto que tenha saído do fornecedor sujeito a Substituição Tributária do ICMS, definir a CFOP com 5410/5411 ou 6410/6411.
- b) Se a devolução se refere a um produto que tenha saído do fornecedor não sujeito a Substituição Tributária, definir a CFOP com 5201/5202 ou 6201/6202.

## 2.3 RECOMENDAÇÕES

- 1- Para cada Nota Fiscal de Devolução utilizar apenas uma nota fiscal de aquisição. A Pré-Nota ou planilha do Excel deve ser emitida separada por alíquota imposta (ICMS) (ex. itens nacionais/importados) e por MVA-ST, conforme nota fiscal de origem.
- 2- Após aprovação da Pré-Nota, a emissão da Nota Fiscal de Devolução deve ser emitida de acordo com a Nota Fiscal de origem, considerando os mesmos dados (Código Material KOSTAL é de suma importância, NCM, Alíquota do IPI, Alíquota de ICMS e a MVA-ST – Margem de Valor Agregada da Substituição Tributária da época correspondente).
- 3- A Nota Fiscal de Devolução deverá ser emitida para o mesmo CNPJ de origem das mercadorias.

**KOSTAL CRAVINHOS – 60.852.274/0005-64**

**KOSTAL SÃO BERNARDO DO CAMPO – 60.852.274/0001-30**

**APENAS PARA NOTAS FISCAIS DE SÃO BERNARDO DO CAMPO (Paulicéia)**

Devido a mudança de endereço ocorrida em 2021, devem ser emitidas conforme cartão CPNJ do anexo I ou dados abaixo:

**Av. Redenção, 495 – Jardim do Mar – São Bernardo do Campo – SP  
CEP: 09725-680 - CNPJ: 60.852.274/0001-30 - I.E.: 635.127.953.112.**

**Não esquecer de mencionar no campo adicional o local de descarga:**

**“Local de Descarga – Operlog Logística, Rua São Gabriel, 43 – Jardim São Luiz –  
São Paulo – SP – CEP 02282-000 – CNPJ 05.539.641/0001-32”**

- 4- Enviar o arquivo XML para o endereço [nfe@kostal.com](mailto:nfe@kostal.com) imediatamente após a emissão e aprovação da Nota Fiscal (ajuste SINIEF 8/2010).
- 5- Após 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).

Para coletas acima ou iguais ao valor de R\$ 200,00, a coleta será realizada de acordo com as regiões abaixo:

**TODOS OS ESTADOS (EXCETO SÃO PAULO)** (Amazonas / Acre / Pará / Rondônia / Roraima / Tocantins / Maranhão / Piauí / Ceará / Rio Grande do Norte / Paraíba / Pernambuco / Alagoas / Sergipe / Bahia / Goiás / Mato Grosso / Mato Grosso do Sul / Distrito Federal / Paraná / Santa Catarina / Rio Grande do Sul / Minas Gerais / Rio de Janeiro / Espírito Santo)

Verificar no site da Braspress os dados a serem colocados no campo transportadora.

<https://www.braspress.com/aceso-rapido/nossas-filiais/>

#### SÃO PAULO

##### TRANSPORTES PAJUÇARA LTDA

End: Av Papa João Paulo I 1745

Bairro: Vila Aeroporto

CEP: 07170-570

Cidade: São Paulo

Telefone: (11)3585-6900

CNPJ: 53.237.962/0001-25

IE: 336.302.826.115

[www.viapajucara.com.br](http://www.viapajucara.com.br)

Para coletas abaixo do valor de R\$ 200,00, será feita verificação, se via correios ou descarte do material, sempre terá que ser aguardado resposta, sobre qual método utilizar. Se houver dúvida pode realizar a consulta pelo contato abaixo:

**E-mail:** [devolucao@kostal.com](mailto:devolucao@kostal.com)

**Telefone:** (11) 2139-6165 opção 5

### 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 2 anos;
- Notas Fiscais enviadas diretamente sem autorização ou validação da KOSTAL;
- Que tenham divergências de valores diferente à 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](http://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, que está sendo adicionada gradativamente, é o SELO DE IDENTIFICAÇÃO DAS PEÇAS KOSTAL. Como é possível ver na imagem abaixo, ele será utilizado em todas as peças e em breve, todas sairão com o SELO.



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

Dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail [devolucao@kostal.com](mailto:devolucao@kostal.com) ou no telefone (11) 2139-6165 opção 5

São Bernardo do Campo, 04 de fevereiro de 2025.

**Departamento Comercial e SAC.**

