

Condições Gerais da Política Lamiex

1. INFORMAÇÕES SOBRE OS PRODUTOS

1.1. Todos os produtos padrão Lamiex estão disponíveis no site " <https://lamiex.com.br/>", com suas fichas técnicas e tabelas de resistência química.

1.2. Para produtos customizados, as informações serão fornecidas após o recebimento das especificações técnicas pertinentes e durante a cotação, pois dependerá das características solicitadas pelo cliente e da aceitação do pedido pela Lamiex.

1.3. Informações quanto aos cuidados de armazenagem, preservação e manuseio dos produtos estão disponíveis no item 8 "ARMAZENAMENTO, PRESERVAÇÃO E MANUSEIO DOS PRODUTOS" deste documento.

1.4. Para outras informações e esclarecimentos favor entrar em contato com os consultores comerciais da Lamiex.

1.5. Antes de realizar a compra o cliente deve ler atentamente as informações de cada produto na página do site da Lamiex e a descrição do uso e manuseio nesta Política. Em caso de dúvida, deverá contatar a equipe comercial.

2. TOLERÂNCIAS DE FABRICAÇÃO

2.1. Todos os produtos Lamiex possuem tolerâncias para as medidas de espessura, largura, comprimento, empenamento e esquadro, conforme o documento "PS-22-Tolerância de Produtos Finais Lamiex", que pode ser solicitado ao time comercial sempre que necessário, e através da consulta pública no site " <https://lamiex.com.br/>".

2.2. Estas tolerâncias devem ser aplicadas em procedimentos de medição em que as chapas se apresentem em temperaturas entre 20°C a 30°C, e estabilizadas em seu dimensional.

2.3. Caso o cliente necessite de tolerâncias especiais, que não são atendidas pelo PS-22, este deverá consultar a possibilidade com o setor comercial.

2.4. Caso alguma tolerância diversa daquela contida no documento "PS-22-Tolerância de Produtos Finais Lamiex" não seja formalmente acordada previamente e por escrito, a Lamiex fica isenta de responsabilidade por trocas ou devoluções.

3. ENVIO DE APARAS PARA INDUSTRIALIZAÇÃO

3.1. Para o envio de aparas para industrialização, o cliente deve seguir o procedimento do "POP 01 – APARAS RECEBIDAS DE CLIENTES" disponibilizado pelo consultor comercial, e assinar o termo de ciência das regras de qualidade e envio de material pelo qual ele, o cliente, assume responsabilidade integral e exclusiva caso não sejam atendidas as regras de qualidade e envio de material.

3.2. No caso de ser inviável a industrialização ou no caso de não ser possível atingir o resultado esperado pelo cliente, as aparas para industrialização serão devolvidas ao cliente cabendo a ele – ao cliente – o custo de retirada e transporte das aparas;

3.3. Alternativamente, no caso de ser inviável a industrialização ou no caso de não ser possível atingir o resultado esperado pelo cliente, a Lamiex poderá sugerir solução alternativa, e mais adequada à qualidade das aparas mediante orçamento a ser oportunamente elaborado pelo comercial e aprovado pelo cliente.

3.4. Caso seja necessário qualquer tipo de tratamento das aparas (separação, limpeza, corte, ...) para viabilizar a industrialização, os custos serão de responsabilidade do cliente, sendo orçados e enviados ao cliente para aprovação.

3.5. Não serão aceitas para industrialização aparas que estejam fora do padrão de qualidade e classificação estabelecido no procedimento do "POP 01 – APARAS RECEBIDAS DE CLIENTES".

4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

4.1. O cliente dispõe desse serviço para sanar suas dúvidas, pedir esclarecimentos, fazer solicitações ou reclamações a respeito do seu pedido ou de qualquer conteúdo disponibilizado no Website. O SAC poderá ser acionado por meio do formulário do website ou envio de e-mail para ouvidoria@lamiex.com.br.

5. POLÍTICA DE COMPRA

5.1. CADASTRO DO CLIENTE

5.1.1. Para realizar um pedido na Lamiex é necessário fazer o Cadastro de Cliente, enviando a ficha cadastral da empresa, contendo as seguintes informações:

· Informações da empresa compradora: razão social, nome fantasia, CNPJ, inscrição estadual, inscrição municipal, endereço completo, contatos (telefone e email). Caso o endereço de entrega de materiais seja diferente do CNPJ, deve ser informado.

· Referências bancárias

· Referências Comerciais – Fornecedores

· Referências Comerciais – Clientes

5.1.2. Todas as informações solicitadas na ficha de cadastro devem ser preenchidas para aprovação do cadastro.

5.1.3. Alterações de informações, devem ser avisadas para atualização do cadastro.

5.2. OBRIGATORIEDADE PARA A COMPRA

5.2.1. Todos os pedidos devem atender ao volume mínimo informado pelo consultor comercial.

5.2.2. Serão avaliados os dados enviados através do cadastro de cliente, além do limite de crédito pré-aprovado

5.2.3. A Lamiex, a seu único e exclusivo critério, pode condicionar a aceitação do pedido ao pagamento antecipado e integral do preço.

5.3. PREÇOS

5.3.1. A Lamiex poderá reajustar os preços de acordo com as condições do mercado nacional e internacional, podendo realizar ajuste nos valores, correção e adequação dos orçamentos fora da validade da proposta.

5.3.2. Os tributos serão cobrados conforme legislação vigente, de acordo com a região e tipo de operação de compra o que significa que é possível haver variação de preços entre orçamentos do mesmo produto quando destinado a regiões diversas do País ou do exterior.

5.3.3. Eventuais benefícios fiscais do cliente devem ser informados antes da realização do pedido. Neste caso cabe ao cliente fornecer à Lamiex todos os documentos necessários a comprovar o benefício fiscal pretendido sob pena de o benefício ser recusado.

5.4. ORÇAMENTO:

5.4.1. A previsão de saída de material está sujeita a alterações de acordo com a disponibilidade de produção na data da confirmação do pedido.

5.4.2. O prazo de saída de material inicia a contar a partir da data de confirmação do pedido do cliente pelo setor comercial da Lamiex.

5.4.3. O orçamento não reserva janelas de produção ou estoque.

5.4.4. O orçamento deverá ser conferido pelo cliente e qualquer divergência deve ser apontada antes da realização do pedido. A partir do aceite do orçamento, consideraremos que todas as informações ali contidas estão de acordo com o negociado e qualquer modificação pode acarretar alteração no prazo e preço a ser pago pelo cliente.

5.4.5. No orçamento são apontadas informações importantes no campo de observações. Aceitando o orçamento, o cliente declara que aceita os itens ali citados.

5.4.6. No campo de observações do orçamento também está do link que leva à página que contém a Política

Geral da Lamiex, dentro do site oficial da empresa, disponível publicamente para consultas. Ao aceitar o orçamento, o cliente declara que obteve acesso à Política Geral Lamiex e que leu e concorda com os termos ali citados.

5.5. PEDIDO:

5.5.1. Depois da análise de suas informações, solicitaremos confirmação e aceite do orçamento para emissão do pedido de compra.

5.5.2. Caso o pedido não seja aprovado, a Lamiex fará contato via telefone ou e-mail para maiores informações.

5.5.3. É responsabilidade do cliente conferir se as informações do orçamento estão de acordo com o negociado antes de dar o aceite para o pedido.

Para pedidos à vista, com entrada ou pagamento antecipado, o pagamento deverá ser comprovado e identificado na conta corrente Lamiex, no máximo até as 10:30h da data de saída do material. Sem a confirmação de pagamento, o material não será liberado para entrega.

5.5.5. Para pedidos especiais ou de grande volume, a Lamiex pode solicitar o pagamento antecipado total ou parcial, para iniciar a produção

5.6. FISCAL

5.6.1. CLIENTE COM BENEFÍCIOS FISCAIS (ISENÇÃO, SUSPENSÃO etc.)

- Caso sua empresa tenha algum benefício fiscal, deverá encaminhar ao consultor comercial uma declaração informando o imposto, tipo do benefício e o embasamento legal que garante estes benefícios de modo a que o departamento jurídico e contábil da Lamiex possa realizar as análises pertinentes.

5.6.2. SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA - REVESTIMENTOS

- Os revestimentos produzidos pela Lamiex podem ser tributados com a Substituição Tributária do ICMS, dependendo do Estado destino.

5.6.3. NCM / Substituição Tributária - Lamiparts

- No caso de produtos usinados, cabe ao cliente informar sob qual NCM a Lamiex deve efetuar o seu faturamento, assim como eventuais tributações exclusivas desta NCM (alíquotas, reduções de base de cálculo etc.) de ICMS/IPI, bem como o MVA Ajustado e exemplo completo do cálculo do ICMS ST (caso seja aplicável nesta NCM).

5.6.4. OPERAÇÃO DE TRIANGULAÇÃO (INDUSTRIALIZAÇÃO)

- Essa operação é mais complexa e exige atenção extra na emissão correta das notas fiscais de compra, venda, remessa física e simbólica, pois há CFOPS e tributação de ICMS/IPI diferenciados.
- Caso o cliente opte por adquirir as resinas e insumos da Lamiex Distribuidora para posterior remessa para Lamiex Industria efetuar a produção de seu pedido, fica dispensada a emissão da nota fiscal de remessa de resina (CFOP 5901/6901). O envio da matéria prima será feito pela Lamiex Distribuidora via nota de remessa para industrialização sem trânsito pelo adquirente (CFOP 5924) com base no Art. 8º do Anexo VIII do RICMS/PR. A nota de remessa será emitida na sequência da nota de venda da matéria prima

5.6.5. DEVOLUÇÕES PARA A LAMIEX DISTRIBUIDORA

- A NF de devolução deve conter os mesmos valores de produtos e impostos da NF de venda.
- Consulte a seção "devoluções" para seguir o processo correto.

5.6.6. DEVOLUÇÕES PARA A LAMIEX INDUSTRIA

- A Lamiex Industria é uma industrializadora, portanto as devoluções são consideradas "remessas para conserto", onde o material será analisado e eventualmente reprocessado.

· Consulte a seção "devoluções" para seguir o processo correto.

6. POLÍTICA DE ENTREGA

6.1. TIPOS DE ENTREGA

6.1.1.A Lamiex atua com as seguintes modalidades de frete:

- CIF (Cost, Insurance and Freight): o remetente é responsável pelo envio e transporte.
- FOB (Free On Board): o destinatário é responsável pela coleta e transporte.

6.1.2.A definição do tipo de frete ocorrerá no momento da negociação com o consultor de vendas.

6.2. ENTREGA DE MATERIAL

6.2.1. A conferência da adequação das dimensões do produto é de exclusiva responsabilidade do Cliente, que deverá se assegurar de que estão de acordo com os limites espaciais de portas, corredores, espaço de armazenamento do local da entrega.

6.2.2. O prazo para entrega dos produtos é informado durante o procedimento de compra, sendo contabilizado em dias úteis. As entregas dos produtos são realizadas de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Não são feitas entregas em finais de semana e feriados. Excepcionalmente, em regiões que não permitem trânsito de carga em dias de semana, algumas entregas podem ocorrer aos sábados, e deve ser informado no momento do pedido.

6.2.3. Nas entregas tipo CIF (Cost, Insurance and Freight), exclusivamente para algumas regiões do estado de São Paulo, em que a Lamiex é responsável pelo transporte, e contrata a transportadora, a previsão de entrega é de até 48 horas para região de São Paulo capital, e até 72 horas para o interior de SP. Por ser uma previsão da transportadora, que é uma empresa terceirizada, a Lamiex não se responsabiliza por atrasos desta.

6.2.4. Nas entregas tipo FOB (Free On Board), o destinatário é responsável pela contratação da transportadora, assim como os cuidados no transporte e entrega. Avarias no transporte ou entrega, e atrasos são de responsabilidade do contratante. A coleta de material deve ser agendada, conforme o item 6.3 "COLETA DE MATERIAL".

6.2.5. Para o caso de transporte tipo CIF até determinada região, e redespacho tipo FOB até o endereço do cliente, a Lamiex é responsável pela contratação da transportadora durante o transporte CIF, seguindo os mesmos prazos descritos acima. Para redespacho o cliente deverá informar na realização do pedido, ou com antecedência de pelo menos 24 horas da data de saída do material, qual transportadora irá contratar, e o contato, para que a transportadora contratada pela Lamiex possa agendar a entrega ou retirada de material. Durante o transporte FOB a responsabilidade de retirada, prazo e transporte é do cliente.

6.2.6. Para redespacho na cidade de São Paulo capital, se a transportadora contratada pelo cliente tiver sede nas regiões atendidas pela transportadora contratada pela Lamiex, esta poderá realizar a entrega diretamente na sede. Caso não esteja nas regiões atendidas, a transportadora do cliente deverá retirar o material na sede da transportadora da Lamiex.

6.2.7. Para redespacho em que o cliente ficar responsável pela coleta do material na transportadora, o cliente é responsável por atrasos na coleta, e por multas ou taxas de armazenagem de carga parada cobradas pela transportadora.

6.2.8. Caso haja atraso de saída de material da Lamiex, o consultor comercial irá avisar previamente para realinhar e entrega. Caso não receba uma notificação, entre em contato com seu consultor comercial.

6.2.9. Nas entregas tipo CIF:

6.2.9.1. Serão realizadas até DUAS tentativas de entrega no local informado pelo Cliente. É indispensável que, no endereço informado, haja uma pessoa autorizada pelo cliente, maior de 18 anos e responsável, portando documento de identificação e autorização por escrito assinada pelo cliente para receber a mercadoria e assinar o protocolo de entrega. Se houver duas tentativas de entrega sem sucesso, o cliente entende e aceita que o pedido retornará para o Centro de Distribuição da Lamiex.

6.2.9.2. A responsabilidade de recebimento e descarga do material no local de entrega é do cliente, que deve estar equipado com as ferramentas e pessoas necessárias para descarregar e transportar até o local de armazenamento. Não será realizado transporte por escada e/ou portas e janelas, ou içamento das mercadorias. Não está previsto no valor do frete guinchos ou equipamentos especiais para carga e

descarga. Caso o cliente necessite, e a transportadora ofereça estes serviços, os custos são de responsabilidade do cliente e devem ser por ele – o cliente – negociados e pagos diretamente ao prestador dos serviços

6.2.9.3. Quaisquer custos adicionais da transportadora causados pelo despreparo do cliente no recebimento da carga (como necessidade de pessoas e/ou equipamentos à parte), nos casos de re-entrega, armazenagem da transportadora, veículo parado por atraso no recebimento do material, restrições de dias e horários de recebimento do material, multas por atraso no recebimento do material, multas por coletas e entregas fora do horário previsto da transportadora, serão repassados ao cliente.

6.2.9.4. A entrega dos materiais deve ser feita conforme consta o endereço solicitado no pedido. Caso o cliente cite endereço diferente da DANFE e houver multas, estas serão repassadas.

6.2.9.5. É de responsabilidade do receptor na chegada da mercadoria:

6.2.9.5.1. Verificar se a Nota Fiscal está em seu nome (pessoa jurídica), com o CNPJ correspondente, e se outros dados relevantes para sua aceitação estão corretos;

6.2.9.5.2. Verificar se os itens e quantidades que constam em Nota Fiscal correspondem ao que foi pedido;

6.2.9.5.3. Verificar se o lacre está inviolado, e a embalagem externa sem danos que apresentem risco de avaria ao produto;

6.2.9.5.4. Abrir a embalagem (não usar estilete ou usar de forma que não passe contra a chapa, evitando riscos) e a verificação se as quantidades e produtos entregues fisicamente correspondem aos indicados em Nota Fiscal (cor, espessura, largura, comprimento, etc);

6.2.9.5.5. Verificar se os produtos apresentam riscos, amassados, marcas e outros sinais não aceitáveis e que sejam identificáveis no recebimento.

6.2.9.5.6. Caso em algum desses passos seja identificado uma não conformidade, fica a critério do cliente recusar ou aceitar o recebimento do material. Se houver recusa da mercadoria, registrar as evidências com fotos/vídeos e comunicar imediatamente o comercial da Lamiex para análise e eventuais soluções, enviando as evidências das anormalidades encontradas.

6.2.9.5.7. Após o aceite da carga e assinatura do Canhoto da Nota Fiscal, a Lamiex não mais se responsabiliza por divergências identificáveis nos cinco passos indicados acima, ficando esta RESPONSABILIDADE a cargo do RECEBEDOR da mercadoria.

6.2.10. A Lamiex não autoriza a transportadora a:

- Entrar no domicílio onde será entregue o Produto;
- Entregar o Produto por meios alternativos (exemplo: içar Produto pela janela);
- Realizar instalação ou manutenção de Produtos;
- Abrir a embalagem do Produto;
- Realizar entrega em endereço diferente do que consta no DANFE;
- Entregar o Produto para pessoa com menos de 18 anos e/ou sem documento de identificação e/ou sem autorização escrita e assinada pelo cliente.
- Para quaisquer casos de entrega que não se encaixem nos itens acima, deverá ser negociado com o consultor comercial antes da realização do pedido para averiguar possibilidade.

6.3. COLETA DE MATERIAL NA LAMIEX

6.3.1. Para segurança na liberação de materiais, clientes que realizam coleta na Lamiex com transporte/transportadora próprio ou não cadastrados, receberão o documento "Autorização de Coleta", que registra a autorização do cliente para retirada do material em seu nome.

6.3.1.1. A autorização deve ser preenchida com as informações de: nome do motorista, transportadora, veículo e placa, data prevista para coleta, nome e assinatura do responsável pela emissão da autorização.

6.3.1.2. O documento deverá ser enviado ao consultor comercial responsável pelo atendimento, ou o motorista deverá apresentá-lo no ato da coleta. Caso este não seja apresentado, o material não será liberado.

6.3.2. Para chapas de até 1,00 metro de largura por 2,00 de comprimento, o carregamento pode ser realizado por veículo baú, aberto ou sider.

6.3.3. Para chapas com medidas superiores às mencionadas, o carregamento é realizado somente em

veículo ABERTO ou SIDER.

6.3.4. Produto com dimensão acima de 6 metros, é necessário o envio de ajudantes:

6.3.4.1. Entre 6 e 8 metros: 02 ajudantes

6.3.4.2. Acima de 8 metros: mínimo de 03 ajudantes

6.3.5. Veículo com chegada antes do horário deverá aguardar ou retornar no horário determinado.

6.3.6. Sem horário agendado, a Lamiex poderá recusar a coleta. Caso haja possibilidade de carregamento, a transportadora deverá aguardar disponibilidade da expedição.

6.3.7. Não retirar produtos da embalagem.

6.3.8. Volume(s) pode(m) ser remontado(s) quando embalado em palete, salvo alguma exceção que será comunicado com antecedência.

6.3.9. As notas fiscais só serão emitidas no ato da coleta.

6.3.10. O envio de transporte que comporte o tamanho das chapas é de responsabilidade do cliente. Em caso de dúvidas, sempre consultar com antecedência.

6.3.11. Avarias durante o transporte:

6.3.11.1. Na coleta, cabe à transportadora:

6.3.11.1.1. Conferir dados da nota fiscal;

6.3.11.1.2. Verificar se o lacre está inviolado, e se a embalagem externa possui danos que apresentem risco de avaria ao produto.

6.3.12. É responsabilidade da transportadora quaisquer avarias que ocorram durante o transporte, ficando a Lamiex isenta do aceite de reclamações, garantias de trocas ou devoluções, destas ocorrências.

7. PAGAMENTO

7.1. REGRAS PARA PAGAMENTO

7.1.1. Formas de pagamento aceitas:

- A vista: via transferência bancária ou boleto proposta (48 horas).

- Boleto Bancário: conforme parcelamento e negociação do consultor.

7.1.2. O pagamento deve ser realizado pelo mesmo CNPJ que realizou o pedido.

7.1.3. Pagamento por pessoa física e terceiros não serão aceitos.

7.1.4. Quando aceito pela Lamiex, o estorno de boleto será realizado exclusivamente para o CNPJ que consta no boleto como pagador. Não será feito estorno para terceiros.

7.1.5. Atenção para qual CNPJ está sendo feito o pedido. Para a Lamiex Indústria devem ser pagos ao CNPJ da Lamiex Indústria, para a Lamiex Distribuidora devem ser pagos ao CNPJ da Lamiex Distribuidora. Não serão aceitos pagamentos para CNPJ diferente do constante no pedido.

7.1.6. Para pedidos à vista, com entrada ou pagamento antecipado, o pagamento deverá ser comprovado e identificado na conta corrente Lamiex, **no máximo até as 10:30h da data de saída do material**. Sem a confirmação de pagamento, o material não será liberado para entrega.

7.1.7. Em caso de entrada com pagamento parcial na confirmação do pedido e parcial na data de saída de material, as liberações para produção e entrega estão condicionadas à comprovação dos pagamentos e identificação em conta corrente Lamiex. Deve ser passado ao consultor comercial as datas e comprovantes de pagamento de cada parcela. Seguindo o prazo do item 7.1.6.

7.1.8. Compras à vista pagas por meio de boleto bancário: a identificação do valor em conta corrente Lamiex só ocorre um dia útil após o pagamento do boleto, desta forma, a saída de material será no dia útil seguinte ao pagamento.

7.1.9. Para solicitar segunda via do boleto, enviar email para o consultor comercial responsável pelo seu atendimento.

7.1.10. Caso haja alteração de contato e email da área responsável pelo recebimento do boleto e nota fiscal, o cliente deve avisar seu consultor comercial para atualização do cadastro.

7.1.11. Para triangulação (industrialização), caso seja uma compra à vista ou com entrada, o pagamento da resina e do serviço devem ser realizados e comprovados em conta Lamiex até a data de saída de material, seguindo o prazo do item 7.1.6. Sem a confirmação de pagamento da resina e mão de obra, o material não será liberado para entrega.

7.1.12. Eventual reembolso de valores, a critério da

Lamiex, será realizado via transferência bancária (PIX / TED / DOC), SOMENTE na conta corrente do pagador. O estorno é realizado em até 24 horas após o crédito, salvo finais de semana, quando será realizado até o próximo dia útil.

7.2. PAGAMENTOS EM ATRASO

7.2.1. Fica caracterizada a mora do devedor pelo simples não pagamento do valor devido na data de vencimento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação.

7.2.2. Para negociação de um novo prazo de pagamento, deve-se ser avisado com antecedência de pelo menos dois dias da data de faturamento.

7.2.3. Para pagamento em atraso, serão aplicados juros e/ou multas.

7.2.4. Caso o atraso perdure por 20 dias ou mais a Lamiex poderá encaminhar os documentos para protesto e adotar as medidas legais para cobrança.

8. ARMAZENAMENTO, PRESERVAÇÃO E MANUSEIO DOS PRODUTOS

8.1.0 não atendimento destas instruções podem implicar na perda da garantia do produto, isentando a Lamiex da responsabilidade pela troca ou devolução.

8.1.1. Movimentação de chapas:

- Para chapas acima de 3 metros a movimentação deve ser realizada com empilhadeira com alongador.
- Cuidado na movimentação. Evitar o arraste de uma chapa sobre a outra, sobre superfícies ásperas ou sobre objetos pontiagudos (pregos, pedras, etc).
- Evitar dobra/torção, principalmente de chapas finas de polipropileno, para não esbranquiçar o material.

8.1.2. Empilhamento de chapas:

- Até 1500kg por paleta.
- Altura máxima por paleta: 850mm.
- Empilhamento máximo de: 4 (quatro) paletes para medidas 2x1; 3x1 e 4x2 metros. E 6 (seis) paletes para medidas 4x1 e 4x1,3 metros.

8.1.3. Armazenamento de chapas:

- Não armazenar com exposição direta ao sol.
- Para descarga em locais desabrigados com exposição direta ao sol, ou à temperatura ambiente acima de 25°C, romper as cintas logo que descarregar a carga, para não correr o risco de dilatar e "ondular a chapa".
- Armazenar em superfície plana e sem ressalto ou irregularidades, mantendo as bordas todas apoiadas, em local fresco e ventilado.
- Não retirar da chapa a etiqueta de identificação até a utilização final.

9. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

9.1. Ao Cliente será facultado o exercício do direito de arrependimento da compra, com a finalidade de devolução do produto, hipótese na qual deverão ser observadas as seguintes condições:

9.1.1. Para produtos padrão de estoque, o prazo para a desistência de compra é de 07 (sete) dias a partir da emissão da nota fiscal.

9.1.2. Em caso de devolução o cliente pode optar pelo reembolso, crédito no valor total do produto para utilização em compras futuras, ou pela troca imediata por qualquer produto disponível, com compensação em caso de diferença no preço.

9.1.3. Em caso de ressarcimento do valor do produto referente a desistência, poderão ser descontados os impostos pagos.

9.1.4. A Lamiex isenta-se da obrigação de atender à solicitação de devolução de qualquer produto devolvido sem prévio aviso, fora do prazo de desistência, na ausência de itens ou com avarias originadas em posse do cliente.

9.1.5. Por se tratar de situação especial e personalizada, não há direito de arrependimento no caso de pedidos customizados, usinagem, pedidos com medidas, texturas, composições, aditivos e cores especiais uma vez que a produção será realizada a pedido exclusivo e fora do padrão de produção Lamiex o que inviabiliza o arrependimento do cliente.

9.2. CASO O CLIENTE JÁ TENHA RECEBIDO O PRODUTO:

9.2.1.0 Cliente deverá solicitar a devolução diretamente com o consultor comercial que o atendeu. As despesas decorrentes do transporte para retorno do produto serão custeadas pelo cliente.

9.2.2.0 produto deverá ser devolvido na embalagem original ou similar, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica).

9.2.3. Após a chegada do produto ao centro de expedição da Lamiex, será verificado se as condições supracitadas foram atendidas. Em caso afirmativo, providenciará a restituição do valor do produto de acordo com a solicitação feita pelo cliente. Caso contrário, o consultor entrará em contato para negociação.

9.3. CASO O MATERIAL JÁ ESTEJA EM TRANSPORTE PARA A ENTREGA:

9.3.1.0 Cliente deverá solicitar a devolução diretamente com o consultor comercial que o atendeu. As despesas decorrentes do transporte para retorno do Produto serão custeadas pelo cliente.

9.4. CASO O MATERIAL AINDA ESTEJA NO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO DA LAMIEX:

9.4.1.0 Cliente deverá solicitar a devolução diretamente com o consultor comercial que o atendeu. Não haverá custos de transporte e retorno do produto.

10. POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

10.1. Todas as ocorrências que envolvam troca ou devolução serão atendidas conforme o previsto nesta política comercial.

10.2.0 Cliente deverá solicitar a troca ou devolução diretamente com o consultor comercial que o atendeu.

10.3.0 Produto deverá ser devolvido na embalagem original ou similar, garantindo a integridade do produto nas mesmas condições que o produto foi entregue, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica).

10.4. Não será aceita devolução sem a nota fiscal de devolução. A nota fiscal de devolução deve conter os mesmos valores de produtos e impostos da NF de venda. O agendamento da coleta será realizado após o recebimento da nota fiscal por email.

10.5.0 prazo de coleta de material pela Lamiex em caso de devolução, será informado de acordo com o prazo da transportadora.

10.6. A Lamiex Industria é uma industrializadora, portanto as devoluções são consideradas "remessas para conserto", onde o material será analisado e eventualmente reprocessado.

10.7. Em caso de devolução o cliente pode optar pelo reembolso, crédito no valor total do produto para utilização em compras futuras, ou pela troca imediata por qualquer produto disponível, com compensação em caso de diferença no preço.

10.8.0 prazo de troca e reenvio de material pela Lamiex, será informado de acordo com disponibilidade em estoque, produção e prazo da transportadora.

10.9. A garantia oferece cobertura para defeitos de fábrica, e não indeniza em caso de aplicações não recomendadas, falta de cuidados no transporte, manuseio e armazenamento inadequados. O detalhamento destes cuidados está disposto no item 8 "ARMAZENAMENTO, PRESERVAÇÃO E MANUSEIO DOS PRODUTOS".

10.10. A Lamiex isenta-se da obrigação de atender à solicitação de devolução ou troca de qualquer produto devolvido sem prévio aviso, fora do prazo, na ausência de itens ou com avarias originadas em posse do cliente.

10.11. Em frete FOB, avarias que ocorram durante o transporte são de responsabilidade da transportadora. Ficando a Lamiex isenta do aceite de reclamações, garantias de trocas ou devoluções, destas ocorrências.

10.12. Em frete CIF, após o aceite da carga e assinatura do Canhoto da Nota Fiscal, a Lamiex não mais se responsabiliza por divergências identificáveis no item 6.2.9.5 e seus subitens, ficando esta RESPONSABILIDADE a cargo do RECEBEDOR da mercadoria.

10.13. PARA DEFEITO DE FÁBRICA:

10.13.1 Em caso de "defeitos evidentes" (mensuráveis, visíveis e perceptíveis a olho nu) a Lamiex oferece garantia legal de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de recebimento do material, para troca ou devolução do produto. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o cliente poderá reportar a

existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente.

10.13.2. Em caso de defeito e/ou "vício oculto", que não pode ser percebido de imediato e com facilidade por meio de simples exame visual, a garantia legal é de 180 (cento e oitenta) dias corridos contados da data em que o defeito for percebido pelo adquirente, para troca ou devolução do produto. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o cliente poderá reportar a existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente.

10.13.3. O cliente deverá enviar evidências, provas, fotografias, vídeos, documentos e/ou laudo técnico comprovando o defeito de fábrica, antes do retorno do material.

10.13.4. A garantia oferece cobertura para defeitos de fábrica, e não indeniza em caso de sinistros, acidentes ou mau uso e conservação pelo cliente.

10.13.5. O material será avaliado na chegada ao centro de expedição da Lamiex, será verificado se a reclamação de defeito de fábrica corresponde a estado do material retornado. Em caso afirmativo, providenciará a troca ou restituição do valor do produto de acordo com a solicitação feita pelo Cliente. Em caso negativo, ou seja, caso a Lamiex identifique que não existe nenhum defeito ou que não se trata de defeito coberto pela garantia o material será reenviado ao cliente e os custos adicionais serão cobrados dele, do cliente.

10.13.6. Para defeitos de fábrica, as despesas decorrentes de coleta ou postagem do Produto serão custeadas pela Lamiex desde que documentalmente comprovadas.

10.14. POR ERRO NO PEDIDO:

10.14.1. No caso de divergência entre o que foi solicitado e o produto enviado ao cliente, que seja de responsabilidade da Lamiex, será feita a troca ou devolução do material, sem custo ao cliente.

10.14.2. No caso de itens faltantes, cabe ao cliente comunicar o consultor comercial, para envio do item, reembolso ou crédito para a próxima compra.

10.14.3. Para produtos customizados para o cliente, como usinagem, pedido especial de medidas, composições, cores, aditivos, a Lamiex isenta-se da responsabilidade de troca ou devolução, caso o erro de fabricação seja por motivo de falta ou erro nas informações fornecidas pelo cliente no pedido.

10.14.4. Para erros do cliente no pedido ou ordem de compra, a Lamiex isenta-se da responsabilidade de troca ou devolução. Caso haja, os custos adicionais de impostos, coleta e reenvio, armazenamento e multas da transportadora, serão cobrados do cliente.

10.15. POR MÁ UTILIZAÇÃO, CONSERVAÇÃO E MANUSEIO DO CLIENTE:

10.15.1. Avarias ocorridas em posse do adquirente por mau uso e conservação poderão resultar em redução no valor de devolução ou troca ou, eventualmente, até mesmo recusa da devolução.

10.15.2. A garantia cobre defeitos de fábrica e não indeniza em caso falta de cuidados no transporte, manuseio, armazenamento, pelo cliente. O direcionamento destes cuidados está disposto no item 8 "ARMAZENAMENTO, PRESERVAÇÃO E MANUSEIO DOS PRODUTOS".

10.15.3. A garantia não cobre utilização em aplicações não recomendadas. As propriedades e condições físicas e químicas de cada produto estão dispostas nas fichas técnicas e químicas, disponíveis para consulta no site da empresa.

10.16. PARA O CASO DE CHAPAS FEITAS DE MATERIAL RECICLADO:

10.16.1. A Lamiex limita-se a fornecer garantia apenas quanto à estabilidade dimensional e material para chapas feitas de material reciclado. Uma vez que a matéria-prima é oriunda de diferentes fontes, não existe garantia quanto às propriedades físicas e químicas das chapas de material reciclado se comparadas ao produto elaborado com o uso de matéria-prima cem por cento virgem. Inclusive as chapas feitas de material reciclado podem apresentar características diferentes dentro de um mesmo lote, por serem produzidas de material reciclado possivelmente oriundo de mistura de várias origens (extrusão, sopro, termoformagem, rotomoldado etc.) e que passou por um processo de derretimento, extrusão e picotagem.

10.16.2. A Lamiex garante que a matéria prima é polipropileno (PP) ou polietileno (PEAD), pois recebemos o material do fornecedor com certificado de análise quanto a índice de fluidez e teor de umidade.

10.16.3. Produtos feitos de materiais reprocessados (reciclados) são similares aos produzidos com material virgem, porém podem incluir contaminantes que fragilizam o material e de forma não uniforme. Por este motivo, materiais reciclados **não são indicados para fins que exijam esforços mecânicos (tensão, flexão, compressão, impacto, atrito) ou interação química.**

10.16.4. Para aplicações não recomendadas a Lamiex isenta-se da responsabilidade de aceite de troca ou devolução.

10.17. POR AVARIA OU ATRASO PELA TRANSPORTADORA:

10.17.1. O cliente deverá seguir os direcionamentos de recebimento de mercadoria do item 6.2.9.5 e seus subitens no ato do recebimento do material.

10.17.2. Após o aceite da carga e assinatura do Canhoto da Nota Fiscal, a Lamiex não mais se responsabiliza por divergências identificáveis no item 6.2.9.5 e seus subitens, ficando esta RESPONSABILIDADE a cargo do RECEBEDOR da mercadoria.

10.17.3. Caso a transportadora tenha algum problema ou acidente com o veículo que transporta o material para o cliente, e não possa finalizar a entrega, a Lamiex enviará substituição deste material com prazo de envio de acordo com o estoque e produção.

10.18. CHAPAS FEITAS COM APARAS DO CLIENTE:

10.18.1. Para o caso de chapas produzidas com matéria prima enviada pelo cliente, é de total responsabilidade do cliente as condições e qualidade do material enviado à Lamiex para industrialização. As condições mínimas de organização e qualidade para aceite desta matéria prima estão descritas no procedimento "POP 01 – APARAS RECEBIDAS DE CLIENTES". Materiais que não atendam o procedimento não serão aceitos para a produção das chapas.

10.18.2. O documento "POP 01 – APARAS RECEBIDAS DE CLIENTES", pode ser solicitado ao comercial para consulta antes da realização do pedido.

10.18.3. O resultado de qualidade final das chapas produzidas com este material também é de responsabilidade do cliente, visto que a garantia da origem deste material é de conhecimento e responsabilidade do cliente.

10.18.4. A Lamiex não possui obrigação de troca ou devolução de chapas produzidas com matéria prima enviada pelo cliente, visto que a garantia da origem deste material é de conhecimento e responsabilidade do cliente.

10.19. PROCESSO DE TROCA:

10.19.1. Comunicar o seu consultor comercial, com as seguintes informações:

10.19.2. Se a troca é Parcial ou Total.

10.19.3. Descrever a motivação da devolução.

10.19.4. Enviar evidências (documentos, laudos técnicos e pareceres, fotografias, vídeos, etc...) comprovando o estado do material.

10.19.5. Para rastreabilidade, o cliente deve informar o lote indicado na etiqueta da chapa, em caso de lotes produzidos sem etiquetas, a rastreabilidade pode ser realizada pela nota fiscal de venda.

10.19.6. Informar os dados da nota fiscal de origem, ou seja, a NF inicial de venda ao cliente que contém os produtos devolvidos. Se forem várias notas, indicar todas elas.

10.19.7. Na chegada do material à Expedição Lamiex, será feita uma avaliação das condições do material.

10.19.8. Caso a avaliação confirme a procedência da reclamação do cliente, será realizada a troca do produto, e reenviado ao cliente sem custos.

10.19.9. A Lamiex irá agendar uma data e horário para envio do material novo e coleta do material para retorno.

10.19.10. Caso a avaliação não constate qualquer tipo de erro ou defeito, o produto poderá ser reenviado ao cliente, com repasse dos custos adicionais de coleta e retorno.

10.19.11. O produto deve ser devolvido nas mesmas condições do envio. Caso o produto tenha sido enviado incorretamente ou esteja com defeito de fábrica, porém também haja avarias de responsabilidade do cliente, estas poderão ser cobradas ou descontadas do cliente.

10.19.12. Caso as evidências enviadas pelo cliente sejam aceitas pela Lamiex como comprovante para a troca, mesmo antes da chegada do material devolvido na Lamiex para análise, poderá ser enviado imediatamente

material novo para troca.

10.20. PROCESSO DE DEVOLUÇÃO:

10.20.1. Comunicar o seu consultor comercial, com as seguintes informações:

10.20.2. Se a devolução é Parcial ou Total.

10.20.3. Descrever a motivação da devolução.

10.20.4. Enviar evidências comprovando o estado do material.

10.20.5. Se a devolução será física, ou seja, se os produtos serão efetivamente transportados do cliente para a Lamiex.

10.20.6. Para rastreabilidade, o cliente deve informar o lote indicado na etiqueta da chapa, em caso de lotes produzidos sem etiquetas, a rastreabilidade pode ser realizada pela nota fiscal de venda.

10.20.7. Informar os dados da Nota Fiscal de Origem, ou seja, a NF inicial de venda que contém os produtos devolvidos. Se forem várias notas, indicar todas elas.

10.20.8. Se a nota fiscal inicial do pedido foi aceita e dado baixa pelo cliente, este deve emitir e enviar a nota fiscal de devolução por email ao consultor comercial, para que a devolução possa prosseguir e seja agendada a data da coleta do material.

10.20.9. Alinhar com o consultor comercial como será feito o ressarcimento do valor da devolução, seguindo as seguintes opções:

10.20.9.1. **Baixa / abatimento NF de Origem:** caso o cliente ainda não tenha feito o pagamento total da NF da venda original, pode-se fazer o abatimento parcial ou total desta venda com o valor devolvido.

10.20.9.2. **Devolução do valor pago:** caso o cliente já tenha realizado o pagamento e opte pelo ressarcimento em dinheiro, deve alinhar com o consultor comercial.

10.20.9.3. **Compensação com a NF de Reposição:** Caso a mercadoria seja repostada ao cliente, pode-se considerar que o valor devolvido seja abatido na nota fiscal de remessa de reposição ao cliente.

10.20.9.4. **Conceder abatimento:** Se a mercadoria não for repostada, pode-se abater o valor da devolução em outra NF. Para isso, é preciso negociar qual NF e quais vencimentos serão abatidos.

10.20.9.5. **Conceder crédito em próxima venda:** Há a possibilidade de manter esse valor como um "crédito" ao cliente, que poderá ser abatido numa próxima venda. Porém, é importante que ao ser feita uma venda ao cliente que for utilizar esse crédito, o cliente informe ao consultor interno antes do fechamento do pedido.

10.20.9.6. **Outros:** Caso nenhuma das soluções acima seja adotada, ou se mais de uma opção for utilizada ao mesmo tempo, alinhar com o consultor comercial a possibilidade.

10.20.10. Caso a devolução seja para a Lamiex Indústria, que é uma industrializadora, as devoluções são consideradas "remessas para conserto", onde o material será analisado e eventualmente reprocessado.

10.20.11. A Lamiex irá agendar uma data e horário para coleta do material para retorno, após o recebimento da nota fiscal de devolução.

10.20.12. Na chegada do material à Expedição, será feita uma avaliação das condições do material.

10.20.13. Caso a avaliação confirme procedência da reclamação do cliente, será aceita a devolução do produto e restituição do valor conforme opções do item 10.20.9 e seus subitens.

10.20.14. Caso a avaliação não constate qualquer tipo de erro ou defeito, o produto poderá ser reenviado ao cliente, com repasse dos custos adicionais de transporte de coleta e retorno.

10.20.15. O produto deve ser devolvido nas mesmas condições do envio. Caso o produto tenha sido enviado incorretamente ou esteja com defeito de fábrica, porém também haja avarias de responsabilidade do cliente, estas poderão ser cobradas ou descontadas do cliente.

A presente Política está sujeita a alterações a qualquer momento sem aviso prévio.