

Politica de Devoluções de Clientes na Franke

Válida a partir de 01.10.2025

1. Propósito e Objectivo

No Grupo Franke, entendemos a importância de operações contínuas para o negócio do nosso cliente. Para assegurar confiança nos nossos produtos e serviços, oferecemos uma Política de Devolução do Cliente abrangente, adaptada para atender às necessidades dos nossos clientes business-to-business (B2B). Seja devido a danos de transporte do produto, pedidos incorrectos, ou desagrado do cliente, o nosso objectivo é facilitar um processo de devolução sem complicações, garantindo um mínimo de interrupção nas suas operações. Por favor verifique os detalhes abaixo para compreender os termos e procedimentos para a devolução de produtos.

2. Âmbito

Esta Política de Devolução aplica-se a todos os clientes.

3. Notificação e Formulário de Devolução

Para assegurar um suave e eficiente processo de devolução, todos os clientes devem seguir os seguintes passos:

1. Submissão do Formulário de Devolução no nosso site.

[B2B Customer Return Form](#)

- O Formulário de Devolução deve ser preenchido e submetido electronicamente com antecedência, antes de devolver qualquer produto. Não serão aceites quaisquer devoluções sem este procedimento, no site: [B2B Customer Return Form](#)

- Isto garante que o pedido de devolução é registado e analisado pela equipa da FRANKE.

Campos Obrigatórios:

o Número da Ordem de Compra

o Código do Produto ou o Nome do Produto

o Quantidade

o Data da Compra

o Número da fatura

o Número da Guia de Remessa

o Informação do Contacto do Cliente

o Morada de levantamento

- o Descrição Detalhada do motivo da devolução
- o Foto da Embalagem com o rótulo com o código do produto visível
- o Foto do defeito junto com a foto do produto completo

4. Motivo da devolução

Os Clientes devem especificar claramente o motivo da devolução (ex., produto incorrecto, defeito visível detetado na primeira receção, etc.) para assegurar um processamento próprio. Para esclarecer a elegibilidade, as seguintes distinções aplicam-se ao âmbito das devoluções:

4.1. Devoluções dentro do âmbito

- Devoluções de Cortesia Iniciadas pelo Cliente (Boa Vontade/Cortesia ou Erro do Cliente):

- o Devoluções padrão do Cliente que estão em Linha com a Política de Devoluções

- Devoluções Iniciadas pela Franke (Por Erro da Franke):

- o Erro cometido pela Franke durante a entrada do pedido.

- o Erros no armazém da Franke (LOGISTICA) durante o picking, embalamento ou outras atividades do armazém antes do envio.

- o As mercadorias que foram danificadas durante o transporte e reportadas ao transportador e companhia de seguros no prazo de 7 dias a contar da receção, excluindo domingos e feriados, no caso de transporte internacional ou no prazo de 8 dias a contar da receção, no caso de transporte nacional.

- o Devoluções devido a decisão de cortesia aprovada pela Franke

4.2. Avaliações fora do âmbito

- Garantia:

- o Uma reclamação de garantia é gerida por meio do Processo de Garantia e não é coberta por esta Política de Devolução. Para accionar a garantia, deverá consultar [Condições de garantia PT.pdf](#)

- Defeitos de fabrico / anomalias:

- o As reclamações relacionadas a trocas de produtos, autorizadas pela Franke, na impossibilidade de reparar o produto, falta de peças sobressalentes, etc, estão fora do âmbito da Política de Devolução.

- Reclamações:

- o Esta estrutura garante uma diferenciação entre devoluções padrão e outros processos que exigem processamento distinto.

Assim que o formulário for enviado, a equipa da Franke analisará a solicitação e fornecerá mais instruções, detalhes de envio ou documentação adicional, se necessário. Formulários incompletos podem atrasar o processo de devolução.

5. Condições para Devoluções

As seguintes condições aplicam-se:

5.1. Janela de devolução da receção

A aceitabilidade das devoluções é determinada e está limitada a um prazo máximo de 4 meses a partir da data de entrega salvo se determinadas por motivos imputáveis à Franke.

5.2. Categorias de Status do Ciclo de Vida

- Não são aceites devoluções para produtos Obsoletos e Descontinuados, salvo se determinadas por motivos imputáveis à Franke

5.3. Verificação do Status

Os clientes são aconselhados a verificar o status do ciclo de vida do produto antes de iniciar uma solicitação de devolução. Essas informações podem ser obtidas entrando em contato com a equipa de Atendimento ao Cliente / Comerciais da Franke.

5.4. Devoluções de Acessórios

As seguintes diretrizes aplicam-se especificamente à devolução de acessórios:

5.4.1. Elegibilidade para Devoluções

- Os acessórios são elegíveis para devolução apenas se estiverem **sem uso** na sua **embalagem original e não desembalados**.

Acessórios feitos sob medida ou encomendados especialmente **não são elegíveis para devolução**.

5.4.2. Requisitos de Embalagens

- Os acessórios devem ser devolvidos na sua **embalagem original** com todas as etiquetas, manuais e acessórios intactos.

5.4.3. Avaliação de Condição

- Todos os acessórios devolvidos estarão sujeitos a inspeção após a receção.
- As notas de crédito serão emitidas apenas se os acessórios cumprirem as condições específicas de devoluções.

5.5. Produtos Personalizados

Produtos Personalizados **não são elegíveis para devolução**, por serem fabricados ou adaptados especificamente para atender às necessidades do cliente.

6. Limites de Devolução

6.1. Limites para devolução de Baixo Valor

Não são permitidas devoluções se o valor total dos produtos devolvidos for inferior a 50 Euros, salvo se determinadas por motivos imputáveis à Franke.

Esta Política de Devolução do Cliente garante um tratamento da devolução económico e evita despesas logísticas desnecessárias.

7. Emissão de um Número de Referência de Devolução

- Caso a Franke aprove a devolução, os Clientes receberão um Número de Referência de Devolução da Franke.

- Este número deve estar claramente anexado ao produto de devolução ou incluído na documentação de devolução.

Devoluções sem Formulário ou Número de Referência de Devolução da Franke válido, não serão aceites.

8. Custos de Transporte para Devoluções

8.1. Devoluções de Cortesia iniciadas pelo Cliente (Boa Vontade ou Erro)

- O cliente é responsável por organizar e pagar pelo transporte dos produtos devolvidos quando a devolução se deve a um erro do cliente (por exemplo, pedido incorrecto).

8.2. Devoluções Iniciadas pela Franke (Motivo por Erro da Franke)

Se a devolução for devido a um erro da Franke (por exemplo, produto incorrecto enviado, produto com defeito na chegada), a Franke será totalmente responsável por organizar e cobrir os custos de transporte.

8.3. Requisitos Gerais

- O envio deve ser feito no prazo máximo de 10 dias ocorridos a partir da obtenção do número de referência de devolução da Franke.

- Todos os produtos devolvidos devem ser embalados na **embalagem original** e devidamente protegidos para evitar danos durante o transporte.

- Os clientes devem guardar o comprovativo de envio ou detalhes de rastreamento para referência.

9. Inspeção de mercadorias devolvidas (avaliação da condição das mercadorias recebidas) e Nota de Crédito

Todos os produtos devolvidos estarão sujeitos a inspeção após a receção.

- As Notas de Crédito serão emitidas somente se os produtos cumprirem as condições de devolução especificadas pela Política de Devolução do Cliente.

- Caso os produtos em causa não sejam ilegíveis para nota de crédito, os mesmos devem ser recolhidos pelo cliente, num prazo máximo de 30 dias. A Franke informará por escrito o cliente, de que o produto foi rejeitado na inspeção. Se a Franke não receber instruções completas para a recolha do material, findo esse período, o cliente concorda em transferir a propriedade do material e autoriza a Franke a dispor do mesmo, à sua inteira discricção, incluindo a sua destruição,

9.1. Requisitos de Condição do Produto

- Não utilizado:

- o O produto deve estar na sua embalagem original, livre de sinais de uso ou desgaste.

- o A embalagem deve estar intacta e não danificada, nem rasurada.

- Componentes Completos:

- o Todos os Acessórios, manuais, etiquetas, e demais componentes incluídos na embalagem original, devem estar presentes.

- Limpo e livre de danos:

- o Os items não devem apresentar nenhum dano físico (por exemplo, riscados, amolgados ou sinais de manuseio incorreto) causados pelo cliente.

9.2. Nota de Crédito

9.2.1. Aplicação de Saldo de Crédito

A nota de crédito aprovada será, sempre, emitida para o saldo da conta do cliente Franke.

9.2.2. Valor da Nota de Crédito com base no Motivo da Devolução

9.2.2.1. Devoluções de Cortesia iniciadas pelo Cliente (Boa Vontade ou Erro)

Se a devolução for por motivos de cortesia, por exemplo, devido a boa vontade do cliente ou erro de pedido, um máximo de 75% do valor da nota de crédito será aplicado ao saldo credor.

A redução de valor representa os seguintes custos incorridos durante o processo de devolução:

- o **Custo de Restocking:** Custo associado à reintegração do produto no Stock.

- o **Custo de Processamento:** Despesas Administrativas para processar a devolução.

- o **Custo de Reembalamento:** Custos de reembalamento dos produtos devolvidos se necessário.

9.2.2.2. Devoluções Iniciadas pela Franke (Motivo Erro da Franke)

Se a devolução for devido a um erro da Franke (por exemplo, produto incorreto enviado), 100% do valor da nota de crédito será aplicado ao saldo credor do cliente.

10. Danos de Transporte das Mercadorias.

Os clientes são obrigados a inspecionar e reclamar todas as mercadorias imediatamente após a entrega, caso verifiquem sinais visíveis de danos na embalagem ou nos produtos.

Os seguintes procedimentos aplicam-se em caso de mercadorias danificadas durante o transporte:

10.1. Danos de transporte

- Danos de transporte devem ser imediatamente reclamados pelo Cliente e reportados diretamente ao transportador, se possível, no ato da entrega/receção do produto.

- Qualquer dano de transporte não visível no momento da entrega/receção, deve ser reportado ao transportador no prazo máximo de 7 dias a contar da receção, excluindo domingos e feriados, no caso de transporte internacional ou no prazo de 8 dias a contar da receção, no caso de transporte nacional.

- Mediante solicitação da Franke, as mercadorias danificadas pelo transporte serão recolhidas pela Franke.

10.2. Danos identificados posteriormente

- Danos não visíveis verificados posteriormente, estarão sujeitos a um processo de reclamação. As seguintes etapas devem ser seguidas:

o Fotos e descrição do produto defeituoso / danificado devem ser partilhadas com a entidade Franke.

A Franke confirmará a eventual devolução do produto.

11. Normas Finais

11.1. Contacto para Assistência

Para quaisquer dúvidas ou preocupações relacionadas com a Política de Devolução do Cliente, os clientes podem entrar em contato com a equipa local de atendimento ao cliente / comerciais da Franke.

11.2. Atualizações da política de devolução do cliente

Esta Política de Devolução do Cliente entra em vigor na data inicialmente indicada e está sujeita a alterações a critério da Franke. Quaisquer atualizações serão comunicadas aos clientes antecipadamente.

11.3. Conformidade do Contrato

Ao iniciar uma devolução, o cliente reconhece e concorda em cumprir os Termos descritos na Política de Devolução do Cliente.