

# Manual de Garantia



## OBJETIVOS

Este Manual de Garantia tem por finalidade fornecer informações sobre nosso processo de garantia, orientando os procedimentos a serem adotados à nossa linha de produtos, ao nosso atendimento e aos devidos cuidados na remessa das peças para análise técnica.

É de grande importância que este documento seja mantido em lugar de fácil acesso, tornando-o conhecido entre seus clientes e funcionários, fazendo uso deste sempre que lhe ocorrer dúvidas sobre as condições de garantia da DS.

## ABRANGÊNCIA DA GARANTIA

Qualificam-se à garantia DS os produtos confeccionados pela DS e comercializados por qualquer um de seus clientes, que apresentem defeitos provenientes de falhas de material, fabricação ou montagem, desde que a análise técnica do produto defeituoso aponte para a existência de itens com defeitos similares aos problemas citados, comprovados tecnicamente por meio de análise e que estejam dentro do prazo estipulado de garantia.

## PRAZO DE GARANTIA

Apesar do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078, de 11 de setembro de 1990), mencionar que o prazo de garantia para produtos duráveis é de 90 dias, como diferencial e com a finalidade de atender as expectativas, a DS disponibiliza a seus clientes o prazo de 12 meses a contar da data de emissão da nota fiscal de venda ao cliente final (comprovante de venda).

## PROCEDIMENTO PARA DEVOUÇÃO, FRETE E PRAZO PARA RETORNO DAS PEÇAS

A DS® adotou um novo procedimento para garantia, todas as mercadorias deverão ser enviadas como devolução e iremos detalhar o procedimento abaixo:

- Deverá ser emitida nota fiscal descrevendo todos os itens;
- A natureza de operação da nota fiscal deverá ser **“Devolução ou Troca em Garantia”**;
- O CFOP deverá ser o **5202/5411 (interna)** e **6202/6411 (interestadual)**;
- O CST, ICMS e IPI devem ser destacados conforme documento originário (NF de Compra);
- No campo “Informações Complementares”, deve destacar o número da nota de compra e a data de emissão;
- NÃO emitir cobrança;
- É obrigatório o envio do espelho para conferência no email **fiscal@ds.ind.br / fiscal02@ds.ind.br** e aguardar autorização para o faturamento;
- Descrição dos Produtos e Classificação Fiscal (NCM), deverá ser conforme a nossa \*Nota Fiscal de Fornecimento do referido produto.

## 1 - PROCEDIMENTO PARA PREENCHIMENTO DA NOTA FISCAL

Como o objetivo da devolução é a anulação da operação de compra, a nota fiscal de devolução deverá ser um espelho das informações contidas na nota de aquisição de mercadoria, seja a devolução feita em sua totalidade ou parcialmente. Devendo ser observado os impostos destacados e os demais campos preenchidos na nota de compra.

### 1.1. DEVOUÇÃO DE MERCADORIA TRIBUTADA NORMALMENTE


Na devolução de mercadorias adquiridas com tributação normal, o ICMS e os demais impostos deverão ser destacados conforme a nota de aquisição da mercadoria.


Natureza de operação: Devolução ou troca em garantia.

- CFOP: 5202 (interna) / 6202 (interestadual)
- CST: 00 (ICMS Tributado Integralmente)

Dados Adicionais: Devolução total/parcial (conforme o caso) das mercadorias adquiridas no dia xx/xx/xxxx do fornecedor XYZ Ltda. através da NF-e nº XXX.

#### 1.1.1. EXEMPLO PRÁTICO

NOTA DE COMPRA																
Identificação do emitente D.S. SCHIAVETTO & CIA LTDA Av JOSE ABBAS CASSEB, 75 DISTR. IND. ULYSSES GUIMARAES Cep:15092-606 SAO JOSE DO RIO PRETO/SP Fone: 551732271446					DANEF DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0-ENTRADA 1-SAÍDA 1 N. 000080150 SÉRIE 0 FOLHA 01/01							CHAVE DE ACESSO DA NF-E XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da SEFAZ Autorizada				
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA COM IPVST SP						PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO										
INSCRIÇÃO ESTADUAL 647431156113			INSC. EST. DO SUBST. TRIBUT.			CNPJ 05.819.698/0001-95										
NOME/RAZÃO SOCIAL Fornecedor XYZ Ltda.						CNPJ / CPF XX.XXX.XXX/XXX-XX			DATA EMISSÃO							
ENDEREÇO Av. Paulista, 15				BAIRRO / DISTRITO Centro		CEP XX.XXX-XXX		DATA ENT / SAÍDA								
MUNICÍPIO São Paulo		FONE / FAX (xx) xxxxx-xxxx		UF SP	INSCRIÇÃO ESTADUAL XXXXXXXXXXXX			HORA DA SAÍDA								
FATURA XXXXXXXXXX																
CÁLCULO DO IMPOSTO																
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 27,58			VALOR DO ICMS 3,67		BASE DE CÁLC. DO ICMS SUBSTIT. 0,00		VALOR DO ICMS ST 0,00		VALOR DOS PRODUTOS 27,58							
VALOR DO FRETE			OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 0,00				VALOR DO IPI 2,76		VALOR TOTAL DA NOTA 30,34							
TRANSPORT	QUANTIDADE		ESPECIE		FRETE											
correio			VOLUMES		REMETENTE											
DADOS DO PRODUTO / SERVIÇO																
COD. PROD	DESCRIÇÃO DO PROD./SERV.				NCM/SH	CST	CFOP	UN	QUANT.	V.UNITARIO	V.TOTAL	BC.ICMS	V.ICMS	V.IPI	A.ICMS	A.IPI
1601	ATUADOR DE MARCHA LENTA 1601 Resolucao do Senado Federal nº 13/12, Numero da FCI C893C884-88C4-4AC8-A917-73564FA81B7E.				85011019	500	5101	PC	1	27,58	27,58	27,58	3,67	2,76	13,30%	10%
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES Protocolo: XXXXXXXXXXXXXXXX Codigo do Pedido: XXXXXX   Pedido da Entidade: XXXXXX NEGATIVACAO NO SERASA APOS 15 DIAS DO VENCIMENTO. BOLETOS ENVIADOS APENAS POR E-MAIL.								INFORMAÇÕES RESERVADAS AO FISCO								

<b>NOTA DE DEVOLUÇÃO</b>													
Identificação do emitente Fornecedor XYZ Ltda. Av. Paulista, 15 Centro CepXX.XXX-XXX São Paulo/SP Fone: (xx) xxxxx-xxxx		DANEF DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTAFISCAL ELETRÔNICA 0-ENTRADA 1-SAÍDA 1 N. 0000XXXXX SÉRIE XXX FOLHA 01/01		 CHAVE DE ACESSO DA NF-E XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da SEFAZ Autorizada									
NATUREZA DA OPERAÇÃO Devolução, Troca em Garantia			PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO										
INSCRIÇÃO ESTADUAL XXX.XXX.XXX.XXX		INSC. EST. DO SUBST. TRIBUT.		CNPJ XX.XXX.XXX/XXXX-XX									
NOME/RAZÃO SOCIAL D.S. SCHIAVETTO E CIA LTDA			CNPJ / CFF 05.819.698/0001-95		DATA EMISSÃO								
ENDEREÇO AV JOSE ABRAS CASSEB, N°75.		BAIRRO / DISTRITO D.I.U.GUMARAES		CEP 15092-606									
MUNICÍPIO SÃO JOSE DO RIO PRETO		FONE / FAX (017) 3227-1446		DATA ENT / SAÍDA									
UF SP		INSCRIÇÃO ESTADUAL 647431156113		HORA DA SAÍDA									
FATURA XXXXXXXXXX													
CÁLCULO DO IMPOSTO													
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 27,58		VALOR DO ICMS 3,67		VALOR DOS PRODUTOS 27,58									
VALOR DO FRETE		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 0,00		VALOR DO ICMS ST 0,00									
				VALOR DO IPI 0,00									
				VALOR TOTAL DA NOTA 30,34									
TRANSPORTES QUANTIDADE ESPECIE FRETE correio VOLUMES REMETENTE													
DADOS DO PRODUTO / SERVIÇO													
COD. PROD	DESCRIÇÃO DO PROD./SERV.	NCM/SH	CST	CFOP	UN	QUANT.	V.UNITARIO	V.TOTAL	BC.ICMS	V.ICMS	V.IPI	A.ICMS	A.IPI
1601	ATUADOR DA MARCHA LENTA 1601 - DEVOLUÇÃO REF. NF 80150 Resolução do Senado Federal nº 13/12, Numero da FCI C893C884-88C4-4AC8-A917-73564FA81B7E.	85011019	500	5202	PC	1	27,58	27,58	27,58	3,67	0,00	13,30%	0%
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES NF DE DEVOLUÇÃO EMITIDA NOS TERMOS DO ARTIGO 127 PARAG. 5o DO RICMS/SP. IPI: R\$ 2,76 Notas Fiscais de origem: 80150 série 0 de 10/05/2021						INFORMAÇÕES RESERVADAS AO FISCO							

## 2 - DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA ALVO DA SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

### 2.1. OPERAÇÃO ENTRE SUSTITUÍDO E SUBSTITUTO


Esta operação ocorre quando adquirimos mercadorias de um fornecedor que pagou o ICMS Próprio e o ICMS ST da operação de venda subsequente. O contribuinte substituído que adquirir mercadoria para comercialização com o ICMS retido por substituição tributária, e porventura decida devolvê-la ao fornecedor (contribuinte substituto) por motivos de ordem comercial, deverá emitir Nota Fiscal em conformidade com o documento fiscal recebido, na qual, além dos demais requisitos exigidos pela legislação, deverá conter as seguintes indicações:


- Natureza da Operação: Devolução ou troca em garantia;
- CFOP: **5411 (interna) /6.411 (operação interestadual)**;
- CST: 10 (Tributada e com cobrança do ICMS por substituição tributária);
- Indicar no campo de “**Informações Complementares**” a base de cálculo dos impostos que porventura vierem a ser indicados no campo de “Despesas Acessórias”;
- Devolução (total ou parcial) de mercadoria recebida com sua Nota Fiscal nº XXX, de / / , no valor de R\$ X.XXX,XX”;

Se o fornecedor da mercadoria for o fabricante, NÃO deverá ser destacado o IPI no campo específico. Somente a informação do valor nos dados adicionais e somado ao valor total da nota.

#### 2.1.1. EXEMPLO PRÁTICO

# MANUAL DE GARANTIA

<b>NOTA DE COMPRA</b>															
Identificação do emitente D.S. SCHIAVETTO & CIA LTDA Av JOSE ABBAS CASSEB, 75 DISTR. IND. ULYSSES GUIMARAES Cep:15092-606 SAO JOSE DO RIO PRETO/SP Fone: 551732271446				DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0-ENTRADA 1-SAÍDA 1 N. 000080150 SÉRIE 0 FOLHA 01/01		 CHAVE DE ACESSO DA NF-E XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX Consulta de autenticação no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da SEFAZ Autorizada									
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA COM IPI/ST/SP						PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO									
INSCRIÇÃO ESTADUAL 647431156113			INSC. EST. DO SUBST. TRIBUT.			CNPJ 05.819.698/0001-95									
NOME/RAZÃO SOCIAL Fornecedor XY Z Ltda.				CNPJ / CPF XX.XXX.XXX/XXXX-XX		DATA EMISSÃO									
ENDEREÇO Av. Paulista, 15				BAIRRO / DISTRITO Centro		CEP XX.XXX-XXX		DATA ENT / SAÍDA							
MUNICÍPIO São Paulo		FONE / FAX (xx) xxxxx-xxxx		UF SP		INSCRIÇÃO ESTADUAL XXXXXXXXXXXX		HORA DA SAÍDA							
FATURA XXXXXXXXXX															
CÁLCULO DO IMPOSTO															
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 303,10		VALOR DO ICMS 54,56		BASE DE CÁLC. DO ICMS SUBSTIT. 545,74		VALOR DO ICMS ST 43,68		VALOR DOS PRODUTOS 303,10							
VALOR DO FRETE		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS				VALOR DO IPI 15,16		VALOR TOTAL DA NOTA 361,93							
TRANSPORTE QUANTIDADE correio		ESPECIE VOLUMES		FRETE REMETENTE											
DADOS DO PRODUTO / SERVIÇO															
COD. PROD	DESCRIÇÃO DO PROD./SERV.			NCM/SH	CST	CFOP	UN	QUANT.	V.UNITARIO	V.TOTAL	BC.ICMS	V.ICMS	V.IPI	A.ICMS	A.IPI
26001	MODULO DA BOMBA DE COMBUSTIVEL 26001 Resolucao do Senado Federal nº 13/12, Numero da FCI 06040170-E2A7-48FB-A25D-C9A25F6DF59E.			84133010	510	5401	PC	1	303,10	303,10	303,10	54,56	15,16	18%	5%
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES Protocolo: XXXXXXXXXXXXXXXX Codigo do Pedido: XXXXXX   Pedido da Entidade: XXXXXX NEGATIVACAO NO SERASA APOS 15 DIAS DO VENCIMENTO. BOLETOS ENVIADOS APENAS PORE-MAIL.						INFORMAÇÕES RESERVADAS AO FISCO									

<b>NOTA DE DEVOLUÇÃO</b>															
Identificação do emitente Fornecedor XYZ Ltda. Av. Paulista, 15 Centro CepXX.XXX-XXX São Paulo/SP Fone: (xx) xxxxx-xxxx				DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0-ENTRADA 1-SAÍDA 1 N. 0000XXXXX SÉRIE XXX FOLHA 01/01		 CHAVE DE ACESSO DA NF-E XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX Consulta de autenticação no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da SEFAZ Autorizada									
NATUREZA DA OPERAÇÃO Devolução, Troca em Garantia						PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO									
INSCRIÇÃO ESTADUAL XXX.XXX.XXX.XXX			INSC. EST. DO SUBST. TRIBUT.			CNPJ XX.XXX.XXX/XXXX-XX									
NOME/RAZÃO SOCIAL D.S. SCHIAVETTO E CIA LTDA				CNPJ / CPF 05.819.698/0001-95		DATA EMISSÃO									
ENDEREÇO AV JOSE ABRAS CASSEB, N°75.				BAIRRO / DISTRITO D.LU GUIMARAES		CEP 15092-606		DATA ENT / SAÍDA							
MUNICÍPIO SÃO JOSE DO RIO PRETO		FONE / FAX (017) 3227-1446		UF SP		INSCRIÇÃO ESTADUAL 647431156113		HORA DA SAÍDA							
FATURA XXXXXXXXXX															
CÁLCULO DO IMPOSTO															
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 303,10		VALOR DO ICMS 54,56		BASE DE CÁLC. DO ICMS SUBSTIT. 0,00		VALOR DO ICMS ST 0,00		VALOR DOS PRODUTOS 303,10							
VALOR DO FRETE		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS				VALOR DO IPI 43,68		VALOR DO IPI 0,00		VALOR TOTAL DA NOTA 361,93					
TRANSPORTE QUANTIDADE correio		ESPECIE VOLUMES		FRETE REMETENTE											
DADOS DO PRODUTO / SERVIÇO															
COD. PROD	DESCRIÇÃO DO PROD./SERV.			NCM/SH	CST	CFOP	UN	QUANT.	V.UNITARIO	V.TOTAL	BC.ICMS	V.ICMS	V.IPI	A.ICMS	A.IPI
26001	MODULO DA BOMBA DE COMBUSTIVEL 26001 - devolução ref. nf 80150 Resolucao do Senado Federal nº 13/12, Numero da FCI 06040170-E2A7-48FB-A25D-C9A25F6DF59E.			84133010	510	5411	PC	1	303,10	303,10	303,10	54,56	0,00	18%	0%
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES Protocolo: XXXXXXXXXXXXXXXX NF DE DEVOLUÇÃO EMITIDA NOS TERMOS DO ARTIGO 127 PARAG. 5º DO RICMS/SP. IPI: R\$ 15,16 BCICMS ST R\$ 545,74 ICMS ST R\$ 43,68 Notas Fiscais de origem: 80150 série 0 de 10/05/2021						INFORMAÇÕES RESERVADAS AO FISCO									

## 3 - DEVOLUÇÃO DE COMPRA POR EMPRESA OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL

Como já vimos são inúmeros os motivos para uma empresa decidir devolver mercadorias. No entanto, é necessário tomar alguns cuidados quando se fala em tributos. Nesta orientação, trataremos como emitir nota fiscal de devolução de mercadoria, quando adquirida para revenda, por empresa optante pelo Simples Nacional.

A devolução de mercadoria pela empresa optante pelo Simples Nacional tem tratamento específico (nem todos os campos podem ser utilizados), para atender ao disposto na legislação, deverá o contribuinte seguir as seguintes regras:

**3.1.** Indicar a CFOP que corresponderá à devolução da mercadoria, conforme finalidade da mesma quando da aquisição;

**3.2.** Emitir a nota fiscal com a CSOSN 900, pois a utilização deste código habilita o campo para o preenchimento dos valores de ICMS em campos próprios;

**3.3.** Indicar no campo de "Demais Despesas Acessórias" o ICMS por substituição tributária bem como o IPI se por ventura estes forem destacados na nota fiscal de aquisição;

**3.4.** Indicar no campo de "Informações Complementares" a base de cálculo dos impostos que por ventura vierem a ser indicados no campo de "Despesas Acessórias".

**3.5.** Indica-se preencher o valor de ICMS por Substituição Tributária e IPI no campo de "Demais Despesas Acessórias", haja vista a devolução, não configurar fato gerador de ambos os impostos, sendo assim, para que o valor total da nota fiscal de devolução corresponda ao mesmo valor da nota fiscal que originou a operação, indica-se por estes valores como despesas apenas com a finalidade de somar-se ao total da nota.

## PROCEDIMENTO PARA FRETE E PRAZO PARA RETORNO DAS PEÇAS

### ► Frete

O valor do frete dos produtos em garantia será custeado pela DS desde que as condições abaixo sejam cumpridas:

- Até 5kg, a DS irá gerar um código de postagem para o cliente. Esse código será enviado por e-mail após aprovação do espelho da NF gerado pelo departamento fiscal;
- A partir de 5 kg, entrar em contato com [faturamento@ds.ind.br](mailto:faturamento@ds.ind.br) para consultar a transportadora conveniada com a DS. Neste caso, solicitar coleta e enviar como frete a cobrar.

A DS não aceitará garantia se:

- Receber peças via PAC com mais de 5kg;
- Receber materiais via sedex ou qualquer outra forma que seja diferente da modalidade PAC;
- Receber peças enviadas com fretes a cobrar sem prévio acordo. Neste caso não serão aceitos em nosso setor de recebimento.

## ► Retorno das Peças (Prazo e NF)

- O revendedor deve aceitar a devolução e enviar os produtos em garantia para a DS. O tempo de resposta à garantia e a reposição do estoque do revendedor é de aproximadamente 10 dias úteis.
- A DS emitirá uma NF de venda constando as peças recebidas em garantia, sem cobrança financeira. No campo "Informações complementares" constará a referência da sua NF de devolução.

## TROCA 100%

Com o objetivo de aumentar a satisfação de seus clientes, a DS realiza a troca 100%, enviando uma peça nova após o recebimento e análise técnica das remessas em garantia.

**Nota:** Com esta prática, a fábrica se reserva no direito de não enviar laudos das análises.

O cliente perde a cortesia de troca 100% se enviar peças marcadas com siglas, códigos ou quaisquer tipos de letras, números, tintas, peças descaracterizadas que impossibilitam os testes para análise ou similares.

A mesma prática se aplica para etiquetas coladas diretamente em nossas peças. Neste caso, além da garantia dos produtos DS perderem a cortesia de troca 100%, as etiquetas ainda serão retiradas e as informações nelas contidas serão descartadas, pois dependendo da linha de produtos, não conseguimos realizar os devidos testes laboratoriais com objetos colados, pendurados ou presos.

# SAC - Atendimento ao consumidor

Atendimento de segunda a sexta - 07h às 17h30

## SAC

Para garantia, dúvidas ou suporte técnico dos produtos DS, entre em contato com a gente.

+55 17 99681-1152



[ds.ind.br](http://ds.ind.br)  [dschiavetto](https://www.facebook.com/dschiavetto)  [dsindustria](https://www.instagram.com/dsindustria)  [DS Tecnologia Automotiva](https://www.youtube.com/DS Tecnologia Automotiva)

DS Schiavetto & Cia Ltda.

Av. José Abbas Casseb, n 75, S. J. do Rio Preto - SP

Dist. Ind. Ulisses Guimarães - CEP 15092-606 - Brasil

Tel + 55 17 3227 1446 | [ds@ds.ind.br](mailto:ds@ds.ind.br)

**GRUPO DS**<sup>®</sup>  
Tecnologia é o que nos move.

Patrocinadora oficial

