



Diretrizes de Garantia - Twist Plásticos

1. Falta de Volumes ou Avaria na Entrega

1.1 Recebimento de Mercadoria:

- No momento da entrega, se um volume estiver faltando, deve ser registrado na Nota Fiscal (NF) com a autorização da transportadora.
- Se a transportadora não localizar o volume em até 10 dias úteis, a responsabilidade pelo ressarcimento é dela.

1.2 Registro no CTE:

- O registro da falta deve ser feito imediatamente.

1.3 Notificação à Twist:

- O remetente (Twist) deve ser informado em até 1 dia útil sobre o ocorrido.

1.4 Ausência no ato da entrega:

- Se não houver ninguém no local para receber o pedido, a transportadora retornará com a mercadoria ao centro de distribuição. Quando a Twist oferece "FRETE GRÁTIS", isso se aplica a uma única tentativa de entrega. Se a entrega não puder ser feita por ausência no local e o pedido voltar para a transportadora, será cobrada uma nova taxa de entrega, chamada "**taxa de reentrega**" no valor de 50% do valor do frete original (ex: caso Twist tenha pago R\$100,00 para a entrega, o valor da reentrega que o cliente deverá arcar é de R\$50,00). A Twist não se responsabiliza por essa taxa, que será de inteira responsabilidade da empresa compradora.

2. Avaria na Entrega

2.1 Registro de Avarias:

- Informações sobre avarias devem ser registradas no canhoto da transportadora (DACTE-CTE) com consentimento.
- Para avarias superiores a 30%, a Twist pode negociar com a transportadora.

2.2 Avarias Internas:

- Se peças estiverem avariadas no recebimento, informe a transportadora ou a Twist no mesmo dia. O prazo para solução é de 10 dias úteis.

3. Garantia

3.1 Defeito de Fabricação:

- A Twist Plásticos cobre defeitos de fabricação por 12 meses.

3.2 Identificação de Defeitos:





- Caso um defeito seja identificado ao receber ou abastecer, envie uma imagem ou vídeo ao vendedor, mencionando o número da NF.

3.3 Ajuste de Material:

- Ajustes devem ser feitos com base em:
 - Devolução¹
 - Troca²
 - Remessa para conserto³

3.4 Processo de Troca:

- A troca será realizada após negociação. O envio ocorrerá no próximo pedido, se for uma peça específica (ex: 1 rodo dry 45cm azul). Para volumes inteiros não em condições de venda/uso, a negociação deve ser concluída em até 5 dias úteis.

3.5 Exceções da Garantia:

- Não são cobertos por garantia: atos de vandalismo, mau uso ou esforço mecânico.

4. Nota Fiscal de Devolução/Remessa



