

# COMUNICADO AO CLIENTE

Prezado Cliente,

Com o objetivo de ganharmos mais eficiência e agilidade no processo de DEVOLUÇÃO, adotaremos novos critérios a partir de 01/03/2025.

Pedimos a colaboração de todos para segui-los, pois as Notas Fiscais emitidas fora desses critérios serão rejeitadas.

Confira abaixo:

## DEVOLUÇÃO NO ATO DA ENTREGA

- ✓ No momento da entrega, caso sejam constatadas incompatibilidades ou anomalias nos produtos, o cliente deverá informar ao transportador o motivo da devolução evidenciando a ocorrência apontada;
- ✓ O cliente deverá repassar ao transportador da FriGol as seguintes informações: (I) Nota Fiscal de Origem; (II) motivo da devolução; (III) fotos e/ou documentos que comprovem os motivos relatados; (IV) detalhamento dos produtos e quantidades em quilos que serão devolvidos;
- ✓ Se aprovado o pedido de devolução, a FriGol irá gerar o registro de atendimento, através da emissão de Nota Fiscal de Devolução ou até mesmo devolução integral da nota de venda;
- ✓ É necessária a emissão da Nota Fiscal de Devolução para cada Nota Fiscal de Origem, conforme regulamentos do ICMS aplicados nos estados de São Paulo e Pará;
- ✓ O cliente deverá enviar a Nota Fiscal de Devolução ao e-mail ([devolucao@frigol.com.br](mailto:devolucao@frigol.com.br)) para conferência e liberação.
- ✓ Nota Fiscal de Devolução física deve ser entregue ao transportador.

**Observação:** As ocorrências de Quebra de Peso serão aceitas somente no ato da entrega dos produtos, mediante apresentação de fotos da pesagem (o produto na balança e o peso na mesma foto), devendo o pedido ser aprovado pelo departamento responsável da FriGol. Não é permitido que seja anotado a quebra no canhoto da NF.

## Devolução Total

Deverá ser declarado no verso da Nota Fiscal o motivo da devolução, carimbo do cliente, nome legível e número do RG do responsável do cliente pela devolução e data da devolução. Outra opção é fazer a Manifestação de Recusa no portal nacional da NFe.

## Devolução Parcial

Deverá emitir a Nota Fiscal de Devolução referenciando exatamente a mesma nota fiscal de venda da qual está sendo realizada a devolução dos produtos. A emissão deverá ser imediata para que não haja atraso na liberação do motorista.

**Observação:** Não haverá a retirada de mercadorias após a entrega através da devolução da Nota Fiscal de venda ou sem a emissão de Nota Fiscal de Devolução.

## DEVOLUÇÃO PÓS-ENTREGA

O cliente deverá contatar o Departamento Comercial da FriGol ou o representante comercial assim que identificada alguma não conformidade ou anomalia nos produtos. Importante atentar aos prazos: 10 dias corridos (varejo) e 15 dias corridos (atacado), desde a entrega do produto;

Será necessário informar motivo da devolução, quantidade de produtos, Nota Fiscal de venda e evidenciar a anomalia apontada;

O Setor de Devolução da FriGol fará análise do pedido de devolução e avaliação da liberação da devolução;

Se aprovada, o Departamento Comercial informará ao cliente o número do protocolo de atendimento, para que seja informado no rodapé da nota fiscal de devolução. **(Exemplo: Trata-se do protocolo 1735662070096);**

- ✓ Após a emissão da Nota Fiscal de Devolução, e anexada ao processo, será agendada a retirada dos produtos e efetuado pelo Departamento de Logística da FriGol;
- ✓ É necessária a emissão da Nota fiscal de Devolução para cada Nota Fiscal de Origem, conforme regulamentos do ICMS aplicados nos estados de São Paulo e Pará;
- ✓ O cliente deverá enviar a Nota Fiscal de Devolução ao vendedor/representante comercial para conferência e liberação.
- ✓ A Nota Fiscal de Devolução física deve ser entregue ao transportador no ato da retirada dos produtos.

### Não serão aceitos:

- I. Produtos não autorizados pela FriGol;
- II. Produtos Manipulados (cortado, moído, temperado, cozido, resfriado que tenha sido congelado sem prévia autorização e/ou preparados)
- III. Produtos que estejam sem identificação da empresa FriGol (Etiqueta interna contendo SIF);
- IV. Produtos vencidos;
- V. Produtos em caixa de outro fornecedor;
- VI. Produtos dentro de saco preto ou sacolas plásticas;

Em caso de dúvidas, o Setor de Devolução está à disposição através do e-mail [devolucao@frigol.com.br](mailto:devolucao@frigol.com.br) no horário de atendimento das 07h às 18h.

Atenciosamente,  
FriGol S.A.

