

## CARTILHA E ORIENTAÇÕES

### REVERSÃO R\$500

1. Para que possa estar elegível ao benefício, a soma das divergências (devoluções) referentes a uma mesma entrega não devem ultrapassar o valor de R\$500 e dever representar até no máximo 5% do valor do pedido. Divergências acima desse valor deverão seguir o fluxo normal de emissão de NFD e devolução do material à transportadora;
2. Para as divergências procedentes de até R\$500, o cliente deve se comprometer a não emitir uma nota fiscal de devolução e não poderá devolver a mercadoria a transportadora;
3. Para que possa garantir o ressarcimento do valor referente as mercadorias, o cliente deverá comunicar a L'Oréal através do Portal de Serviços ao cliente (<https://www.loreal.servicoaocliente.com/a/loreal-produtos-profissionais/>), criando uma ocorrência com o seguinte detalhamento:
  - Selecionar a Divisão correspondente (As ocorrências deverão ser abertas separadamente para produtos de Grande Público e LBD)
  - Clicar na opção “Abrir uma ocorrência”
  - Informar o seu canal
  - Estado
  - Nome/Razão Social do Cliente
  - E-mail
  - Telefone de contato
  - Número da nota fiscal
  - Motivo da ocorrência (pré-definidos através de uma lista)
  - Foto da mercadoria no caso de Avarias, Inversão de Volume ou Itens, Validade Curta, Característica não conforme ou Etiqueta não conforme
4. Após a abertura da ocorrência, o time de Customer Care L'Oréal terá um prazo de até 48h para finalizar o processo de cadastramento no sistema. A conciliação/abatimento do crédito será realizada quinzenalmente em acordo com o cliente;
5. A destinação final das mercadorias será de responsabilidade do cliente, que deverá assumir o compromisso de não as comercializar, podendo utilizá-las como brinde em ações nos pontos de venda. Caso a opção seja o descarte, o cliente deverá cumprir as normas conforme o Anexo I.
6. A L'Oréal resguarda o direito de revisar e revogar o benefício a qualquer momento, a depender da análise das recorrências.

ANEXO I:

## **CONDIÇÕES GERAIS PARA DESCARTE DAS MERCADORIAS - REVERSÃO R\$500**

Desde já fica acordado com o CLIENTE e a L'ORÉAL que, havendo acordo entre as partes no que se refere ao reembolso por parte da L'ORÉAL no fluxo de devoluções do ato da entrega no valor de até R\$ 500, caso o cliente opte pela destruição deverá seguir os seguintes requisitos:

1. O CLIENTE deverá enviar um relatório, por e-mail, dos produtos não devolvidos contendo a descrição, o EAN dos produtos, o lote, a quantidade a ser destruída e o custo de estoque (NOTA FISCAL DE SERVIÇO), manifesto de transporte de resíduos (conforme órgão ambiental local) e certificado de destinação de resíduos. É PROIBIDA a destinação de resíduos para ATERRO SANITÁRIO. Deverá ocorrer separação do material de embalagem e do produto, sendo o material de embalagem descaracterizado para evitar sua reutilização. Orienta-se priorizar técnicas de descarte seguindo a priorização a seguir:
  - a. Reciclagem;
  - b. Coprocessamento;
  - c. Incineração.
2. As equipes de Logística, Gestão e Comercial da L'ORÉAL deverão receber para todas as destruições as evidências fotográficas e de pesagem dos produtos autorizados no fluxo da não devolução e que serão destruídos, além de todos os laudos técnicos gerados pelo prestador do serviço responsável pela destruição, para comprovação do cumprimento das normas acordadas e um relatório financeiro detalhando os custos de destruição (Custo de Estoque – Nota Fiscal de Serviço).
3. A L'ORÉAL poderá, a qualquer momento, solicitar uma auditoria do processo através da sua própria equipe ou empresa terceirizada escolhida sob sua responsabilidade
4. A destruição feita pelo cliente deve seguir as normas e procedimentos ambientais, fiscais e sanitários definidos pelas autoridades municipais, estaduais e federais, em particular no que tange à política nacional de resíduos sólidos.