

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

POLÍTICA COMERCIAL EX

Prezamos pela satisfação e experiência de nossos clientes e, por este motivo, queremos tornar a sua experiência de troca ou devolução mais fácil e transparente.

Nossa política de troca e devolução segue a legislação de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a fim de garantir que todos os seus direitos sejam devidamente respeitados. Além disso, seguimos procedimentos internos para processar e validar as solicitações de trocas e devoluções, garantindo que o processo seja bem sucedido e evite possíveis fraudes.

Para saber como funciona a nossa política de troca e devolução, leia atentamente os tópicos abaixo e certifique-se sobre as condições necessárias ao processo.

Caso as condições descritas abaixo não sejam atendidas, A Comercial Ex reserva-se o direito de recusar a troca ou devolução.

DEVOLUÇÃO EM CASO DE ARREPENDIMENTO

Devoluções de produtos sem defeito podem ser realizadas seguindo o direito de arrependimento, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

A solicitação será aceita dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos, a partir da data do recebimento do produto. Segundo a lei, o cliente poderá solicitar a devolução dos valores pagos ou realizar a troca por outro produto recebendo ou complementando a diferença de preço.

Por se tratarem de entregas em padrão de modalidade FOB, o custo do frete será de responsabilidade do cliente, o qual deverá também aguardar o prazo estipulado pela Comercial Ex para entrega do novo produto escolhido, quando cabível.

A devolução em caso de arrependimento não será aceita para produtos feitos sob medida e validados pelo cliente.

DEVOLUÇÃO EM CASO DE DEFEITO

Produtos com defeito podem ser devolvidos ou trocados. Para isso, o cliente deverá entrar em contato através dos canais de atendimento e notificar a situação dentro do prazo de 7 (sete) dias, a partir da data de instalação/utilização do produto.

Caso não seja possível reparar o produto, o cliente poderá exigir a troca por outro produto igual ou de igual valor, ou então, solicitar o reembolso. Em caso de reembolso, não serão devolvidos valores correspondentes de Substituição Tributária ou Difal.

Exclusivamente para casos em que se comprove defeito de fábrica, o custo do frete será assumido pela Comercial Ex. Em casos que haja necessidade de trocas, o cliente deverá aguardar o prazo estipulado para entrega do produto substituto.

revisão: ABRIL/2024

OBSS.: RESERVAMOS-NOS O DIREITO DE EFETUAR ALTERAÇÕES E/OU ATUALIZAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO.

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

O QUE NÃO PODE SER TROCADO OU DEVOLVIDO

Alguns produtos vendidos em nossa loja são feitos por encomenda e não podem ser trocados ou devolvidos, a saber: painéis, flexíveis sob medida e materiais em inox.

Para que não haja mal-entendidos nestes casos, as informações constantes no orçamento final aprovado pelo cliente e formalizado entre as partes serão determinantes para a realização ou não da troca/devolução em questão.

Caso o cliente deseje, ainda assim, avaliar a troca ou reembolso nestes casos, o mesmo deverá entrar em contato através dos canais de atendimento dentro de 7 (sete) dias após a instalação/utilização do produto, solicitando análise extraordinária da Comercial Ex. A solicitação passará por análise interna para averiguar viabilidade ou não da troca ou reembolso. Por se tratarem de produtos feitos por encomenda, poderá haver, nestes casos, devolutiva negativa por parte da Comercial Ex.

FUNCIONAMENTO DO PROCESSO DE TROCA E DEVOLUÇÃO

O trâmite do processo está respaldado na troca de informações e documentos entre as partes, e respeitará prazos esperados e determinados pela Comercial Ex.

O funcionamento do processo é fácil e se dá da seguinte forma:

1. O Cliente entrará em contato com a Comercial Ex para fazer a solicitação de troca/devolução, informando NF-e, lote da plaqueta de identificação, número do pedido, nome, CNPJ/CPF, data de compra, data de recebimento, produto e motivo da troca/devolução (para defeito, cliente deverá apresentar antecipadamente imagens e/ou vídeos do produto e de sua instalação que comprovem a irregularidade informada);
2. A Comercial Ex processará a solicitação e retornará ao cliente com uma devolutiva em até 2 (dois) dias úteis após o contato inicial do cliente;
3. Em caso de devolutiva positiva, o vendedor responsável combinará com o cliente em até 2 (dois) dias úteis o processo de coleta do produto, o qual deverá aguardar nossa confirmação quanto ao retorno do mesmo;
 - A devolução só será aceita com a devida nota de devolução, destacando todos os impostos cabíveis de ICMS, PIS e COFINS.
 - A Comercial Ex se responsabiliza por frete somente em casos de defeito de fábrica comprovado, ficando demais situações sob responsabilidade do cliente.
 - Nas operações de remessa para conserto ou reparo, a natureza da operação a ser utilizada é o CFOP 5.915 se dentro do Estado, quando enviado para outra Unidade da Federação deverá ser utilizado o CFOP 6.915.
4. A Comercial Ex realizará análise das condições do produto, respaldada em seu certificado de garantia e qualidade, e aprovará o pedido de troca/devolução ou ressarcimento em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento do produto;
5. Após devida validação, quando cabível, o novo pedido de entrega será expedido a partir da disponibilidade do material no estoque, conforme prazo de fabricação apurado.

revisão: ABRIL/2024

RESERVAMOS-NOS O DIREITO DE EFETUAR ALTERAÇÕES E/OU ATUALIZAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO.

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

PROBLEMAS NO RECEBIMENTO DO PRODUTO

Para antecipar possíveis problemas de troca/devolução, recomenda-se ao cliente conferir as condições do produto no ato do recebimento. Se forem observadas quaisquer irregularidades, o cliente deverá recusar a entrega, informando de imediato a Comercial Ex acerca da irregularidade.

Situações que se enquadram como irregularidade: embalagem com sinais de abertura; produto fora da embalagem original ou avariado; produto não condizente com o pedido; falta de algum produto do pedido.

A Comercial Ex, recebendo a devolução da coleta por parte da transportadora, confirmará as irregularidades informadas e providenciará o reparo, troca e/ou devolução ao cliente, respeitando os prazos para a substituição do produto avariado.

Caso o cliente note divergências apenas após o recebimento, o processo seguirá seu funcionamento padrão.

CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA TROCAS E DEVOLUÇÕES

O produto a ser trocado não poderá apresentar sinais de uso, tampouco deverá ter sofrido quaisquer alterações físicas por parte do cliente. Não serão realizadas trocas de produtos que tenham sido, em qualquer grau, usados ou modificados pelo cliente. Solicitações fora do prazo também poderão não ser aceitas pela Comercial Ex.

QUALIDADE DOS PRODUTOS

Os produtos comercializados possuem qualidade certificada. O acesso à documentação é de direito do cliente, e poderá ser solicitado ao vendedor responsável. A documentação enviada será conforme à revisão correspondente. A troca mediante garantia pasará por trâmite específico de validação, conforme descrito na política de garantia e qualidade da Comercial Ex.

Em casos de troca/devolução, para casos de arrependimento ou de defeito, caso não seja possível reparar o produto, o cliente poderá realizar a troca ou substituição do produto por um novo ou optar pelo ressarcimento do valor da compra.

CANAIS DE ATENDIMENTO RESPONSÁVEIS PELAS TROCAS E DEVOLUÇÕES:

Nossos vendedores são os responsáveis por processar as solicitações de trocas e devoluções, a serem feitas pelo cliente nos seguintes canais de atendimento:

- E-mail: vendas@comercialex.com.br
- Telefone: (41) 3383-1328
- WhatsApp: (41) 3383-1328

Atenciosamente, Equipe Comercial Ex

revisão: ABRIL/2024

RESERVAMOS-NOS O DIREITO DE EFETUAR ALTERAÇÕES E/OU ATUALIZAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO.