

Política de Troca e Devolução

Informações gerais

Nosso compromisso é sua total satisfação nas compras realizadas em nosso site. Visando a uma parceria de respeito e confiança, criamos a Política de Troca e Devolução, com base no Código de Defesa do Consumidor.

Para evitar qualquer problema com a sua compra, ao realizar o pedido, fique atento:

- à descrição e ficha técnica do produto;

No ato do recebimento do produto, recuse o recebimento e entre em contato com o

Serviço de Atendimento ao Cliente, caso constate alguma das situações abaixo:

- produto avariado no transporte;
- embalagem violada;
- produto em desacordo com o pedido;
- falta do documento fiscal ou discrepância entre a descrição do documento fiscal e o produto recebido.

Arrependimento

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem até 7 (sete) dias corridos para se arrepender da compra e comunicar a desistência ao fornecedor.

As solicitações de desistência da compra serão acatadas desde que:

a) Sejam efetuadas por meio de contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto;

b) A mercadoria seja devolvida à Arqia, dependendo do caso, em suas embalagens originais (internas e externa), sem que tenha sido

utilizada e com o manual/acessórios que a acompanham, sempre com a 1ª via do documento fiscal de venda.

c) Para clientes Pessoa Jurídica, deve ser emitida uma NF de Devolução, que se vera ser encaminhada para a Arqia junto com o produto.

Importante: Caso os requisitos acima não sejam preenchidos, a Arqia não estará obrigada a aceitar o cancelamento da compra. Nesse caso, o produto objeto da compra será devolvido no endereço de entrega, acompanhado de relatório sobre o problema constatado, sem a restituição de valores, e todo o processo de devolução será cancelado.

O direito de arrependimento leva ao desfazimento da compra e, assim como o consumidor tem direito à restituição dos valores pagos, o fornecedor tem o direito de receber o produto intacto, em condições de ser novamente vendido, não sendo admitido qualquer indício de uso ou avaria do produto, de seus componentes ou de suas embalagens.

No caso de cancelamento da compra por arrependimento, o valor pago pelo cliente será integralmente devolvido.

Avaria

Caso o produto seja avariado durante o transporte, recuse o recebimento e entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente em até 72 horas.

Produto com Defeito

Dentro do prazo de até 90 (noventa) dias corridos contados do recebimento do produto, o procedimento de troca/devolução seguirá o disposto no Código de Defesa do Consumidor.

Caso o produto não seja reparado no prazo de 30 (trinta) dias, ficará a critério do cliente escolher dentre as seguintes alternativas:

a) substituição do produto por outro igual ou, na falta de produto igual no estoque, por produto similar ou por um vale-troca para utilização no site da ARQIA.

b) restituição dos valores pagos pelo cliente conforme descrito no item "Ressarcimento de Valores" abaixo;

c) abatimento proporcional do preço.

Caso se trate de produto essencial, ou seja, constatado desde logo que não há possibilidade de conserto do produto, o cliente poderá fazer uso de uma das alternativas acima tão logo seja recolhido o produto e constatado que se enquadra nessa situação.

O produto com defeito deverá ser encaminhado a ARQIA, dependendo do caso, em sua embalagem original, acompanhado dos manuais e acessórios e, obrigatoriamente, deve estar acompanhada da 1ª via do documento fiscal de venda. Caso o cliente não possua este documento, não será aceita a solicitação de troca. A retirada do produto defeituoso será realizada no endereço de entrega através de parceiros logísticos da ARQIA.

A ARQIA se isenta da responsabilidade de aceitar a troca ou a devolução de qualquer produto em que o defeito tenha ocorrido por mau uso por parte do cliente ou em casos de reclamações efetuadas fora dos prazos estabelecidos nesta política.

Outros motivos para troca ou devolução

Recuse o recebimento da mercadoria e comunique imediatamente nossa Central de Atendimento nas seguintes hipóteses: se ocorrer qualquer irregularidade no ato da entrega ou no caso de não integridade física do produto e/ou violação de embalagem.

Caso o produto tenha sido recebido, siga os procedimentos indicados acima para desistência, estando atento para o prazo de 7 (sete) dias contados da data do recebimento.

No caso de pagamento com Cartão de Crédito:



O estorno poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado.

No caso de pagamento com Boleto Bancário ou Débito on-line:

A devolução dos valores será realizada por meio de transferência bancária para a conta corrente de titularidade do próprio cliente, no menor prazo possível, devendo ser efetuada em até 10 (dez) dias úteis. Caso o cliente não seja titular de conta corrente, o Serviço de Atendimento ao Cliente acordará com o cliente a forma como será feita a devolução. Não será concedido crédito a terceiros.