

Política de Trocas & Devoluções

Política de Trocas & Devolução

Nosso departamento de Trocas & Devoluções possui uma política clara para atendimento das solicitações de trocas e devoluções. Esse documento com a política de trocas & devoluções busca preservar um padrão contínuo de qualidade em nosso atendimento de pós-venda, além é claro de esclarecer e garantir aos nossos clientes seus direitos de consumidor, sem entrar em conflito com nossa política de trocas e devoluções.

Tipos de Procedimento atendidos pelo setor:

>> **Troca Garantia (Laudo):** Troca de mercadoria por defeito, que precisa obrigatoriamente ser enviado para o fabricante do produto para que seja autorizada a troca do mesmo.

>> **Troca Garantia (Imediato):** Troca de mercadoria por defeito, que não precisa ser enviada para o fabricante do produto. Ou seja, produtos que possuem garantia automática.

>> **Troca Simples:** Troca de mercadoria por divergência comercial, como por exemplo: cor, aplicação, voltagem, modelo diferente do solicitado etc.

>> **Devolução:** Mercadoria que precisa ser devolvida por motivo de divergência comercial.

Política por tipo de Procedimento

Troca Garantia Laudo ou Imediato

1.A Capital Refrigeração se responsabiliza pelas mercadorias comercializadas, desde que a mesma esteja coberta pelo prazo legal (de acordo com garantia assegurada pelo fabricante), a contar da data de emissão de nossa nota fiscal de venda.

2.Os produtos por nós distribuídos gozam de GARANTIA assegurada pelo departamento técnico dos respectivos fabricantes e regidos pelos seus termos (Garantia estipulada pelo fabricante).

3.A Capital Refrigeração atenderá a troca garantia mediante prévia notificação do comprador ao Departamento de Trocas & Devoluções. Essa notificação deverá ser realizada via telefone ou pessoalmente em nossa loja.

4.No ato do atendimento (telefônico ou pessoal) será gerado um protocolo para acompanhamento do processo de troca. Se o protocolo for gerado em atendimento telefônico, o cliente deverá destacar no campo de observação da nota fiscal de remessa esse mesmo número do protocolo.

5.A responsabilidade da Capital Refrigeração e do fabricante não inclui os defeitos ocasionados por falhas de manutenção, instalação incorreta, danos elétricos, bem como o desgaste por mau uso (Condições pré-estabelecidas pelos fabricantes).

6.Mesmo que os defeitos ocorram dentro do período de garantia acima mencionado, o produto deverá ser encaminhado à Capital Refrigeração, por conta e risco do comprador.

7.As mercadorias encaminhadas à Capital Refrigeração para atendimento de troca garantia deverão estar acompanhadas de seus respectivos equipamentos elétricos (Ex.: Compressor acompanhado de caixa de ligação) e cartões de GARANTIA do fabricante (quando houver). O processo de troca garantia, começará a ser contato (ou atendido) após a entrada do produto em nossa empresa de forma completa.

Política de Trocas & Devoluções

Troca Simples

1. A Capital Refrigeração atenderá a troca simples de mercadoria mediante prévia notificação do comprador ao Departamento de Trocas & Devoluções. Essa notificação deverá ser realizada via telefone ou pessoalmente em nossa loja.
2. No ato do atendimento (telefônico ou pessoal) será gerado um protocolo para acompanhamento do processo de troca simples. Se o protocolo for gerado em atendimento telefônico, o cliente deverá destacar no campo de observação da nota fiscal de remessa esse mesmo número do protocolo.
3. As condições para troca simples de produtos:
 - 3.1. Não serão aceitas trocas simples de mercadorias especiais fabricadas sob encomenda;
 - 3.2. Serão aceitas trocas simples por motivo de inadequação do produto ou desistência de compra do mesmo;
 - 3.3. Os produtos retornados para troca simples deverão retornar em suas embalagens originais e invioladas;
 - 3.4. Os produtos retornados para troca simples não poderão ter sido utilizados;
 - 3.5. Somente serão aceitas trocas simples no prazo máximo de 07 dias quando a venda ocorrer fora do nosso estabelecimento (Ex.: compra por telefone), conforme artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Devolução

1. A Capital Refrigeração atenderá a devolução de mercadoria mediante prévia notificação do comprador ao Departamento de Trocas & Devoluções. Essa notificação deverá ser realizada via telefone ou pessoalmente em nossa loja.
2. No ato do atendimento (telefônico ou pessoal) será gerado um protocolo para acompanhamento do processo de devolução. No caso de processos de devolução, o número do protocolo serve como a autorização de aceite de devolução. Se o protocolo for gerado em atendimento telefônico, o cliente deverá destacar no campo de observação da nota fiscal de remessa esse mesmo número do protocolo.
3. As condições para devoluções de produtos:
 - 3.1. Não serão aceitas devoluções de mercadorias especiais fabricadas sob encomenda;
 - 3.2. Serão aceitas devoluções por motivo de inadequação do produto ou desistência de compra do mesmo;
 - 3.3. Os produtos devolvidos deverão retornar em suas embalagens originais e invioladas;
 - 3.4. Os produtos devolvidos não poderão ter sido utilizados;
 - 3.5. Somente serão aceitas devoluções no prazo máximo de 07 dias quando a venda ocorrer fora do nosso estabelecimento (Ex.: compra por telefone), conforme artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Foro e Legislação Aplicável

1. Quaisquer controvérsias oriundas do presente contrato serão dirimidas nos termos da legislação brasileira perante o foro da Cidade e Estado de São Paulo.