

Política de Troca e Devolução

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por REI MATERIAIS ELETRICO LTDA, pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob o nº 18.126.995/0001-05, com sede na R. Mal. Floriano Peixoto, 204 - Centro, Juiz de Fora - MG, CEP 36015-440.

2. Contato – CARM (Central de Atendimento REIMATEL)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a REIMATEL disponibiliza a CARM para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. A CARM opera por meio dos canais de comunicação listados abaixo:

(a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas REIMATEL, durante os horários comerciais de funcionamento;

(b) Pelo telefone (32) 3215-6292, de Segunda à Sexta das 08h às 18h e Sábados, das 8h às 13h;

(c) Por correspondência endereçada à REIMATEL, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de **5 (cinco) dias**. Além disso, a REIMATEL disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e os Termos e Condições de Uso deste Site. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Modalidades

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a REIMATEL disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (vício).

4. Devolução por Arrependimento do Cliente (no prazo legal)

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à REIMATEL por meio da CARM (Central de Atendimento REIMATEL) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da compra ou da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.1. Contato com a CARM. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar a CARM e solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2. Envio do produto à REIMATEL. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à REIMATEL: (a) entregando-o em qualquer loja física da REIMATEL com a

respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à REIMATEL por correio. Neste caso, bastará solicitar à CARM (Central de Atendimento REIMATEL) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a REIMATEL poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a REIMATEL verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) está sem indícios de testes, provas ou uso.

4.4. Negativa do arrependimento. Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a REIMATEL notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

4.5. Devolução dos valores pagos. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a REIMATEL notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela REIMATEL à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

5. Devolução ou Troca por defeito no produto

Se o Produto adquirido no Site apresentar algum defeito de fabricação ou inconformidade, o Cliente deverá entrar em contato com nossa CARM (Central de Atendimento REIMATEL) no prazo de até 90 (noventa) dias após o recebimento do produto, informando o número da nota fiscal, o nome do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais. O produto deverá ser enviado da seguinte forma:

(a) entregando-o em qualquer loja física da REIMATEL com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à REIMATEL por correio. Neste caso, bastará solicitar à CARM (Central de Atendimento REIMATEL) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a REIMATEL poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

5.1. O produto devolvido será analisado e, caso seja confirmado qualquer defeito de fabricação, a REIMATEL providenciará a troca do produto ou o seu reparo em até 30 (trinta) dias corridos contados da solicitação feita pelo cliente.

5.2. Condições do produto. Ao receber o Produto, a REIMATEL verificará as suas condições, sendo que: (i) o produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; (ii) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

5.3. Negativa da troca. Se não forem constatados defeitos de fabricação no Produto ou se este não atender as condições descritas no item 6.2, a REIMATEL notificará o Cliente para que este providencie a retirada do Produto em uma das lojas físicas ou arque com os custos de frete para sua devolução. Nestes casos não haverá reembolso de qualquer valor pago pelo Cliente.

5.4. Aceitação da troca. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a REIMATEL notificará o Cliente e providenciará o envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo crédito no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras; (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na REIMATEL, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

6. IMPORTANTE

A troca ou devolução de produtos adquiridos na REIMATEL é garantido quando o contato com nossa CARM (Central de Atendimento REIMATEL) ocorrer dentro dos prazos descritos acima.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

As disposições desta Política de Trocas e Devoluções poderão ser atualizadas ou modificadas a qualquer momento, portanto sugerimos a verificação pelo internauta/cliente sempre que efetuar o acesso ao Portal.

Em caso de qualquer dúvida com relação à Política de Trocas e Devoluções, o cliente/internauta poderá entrar em contato com nossa Central de Atendimento a qualquer momento.