

## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

1.	Identificação .....	2
1.1	Contato .....	2
1.2	Trocas e Devoluções .....	2
1.3	Desistência da compra.....	2
1.4	Devoluções da Mercadoria .....	3
2.	Produtos com suposta Falha de Fabricação.....	3
2.1	Análises de defeitos dos produtos.....	3
2.1.1	Laudo favorável à troca.....	3
2.1.2	Laudo contrário à troca.....	4
3.	Produto em desacordo com o pedido .....	4

## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

A Política de Trocas e Devoluções abaixo constitui parte integrante dos Termos de Condições de Uso.

### 1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado pela Rede Fácil Brasil, com endereço na Rua Getúlio Vargas, 70 – 2º andar. CEP: 88340-000. Centro - Camboriú - SC, inscrita no CNPJ sob o n. 12.899.955/0001-01, com endereço de e-mail [atendimento@redefacilbrasil.com.br](mailto:atendimento@redefacilbrasil.com.br).

#### 1.1 Contato

Caso o cliente necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Entrega de Produtos, a Rede Fácil Brasil disponibiliza SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).

#### 1.2 Trocas e Devoluções

Conforme ditam as normas do artigo 49 do CDC (Código de defesa do Consumidor), o cliente que realiza compras através de lojas virtuais tem até 7 (sete) dias a contar do recebimento do produto, para cancelar a compra.

Por tanto para sua maior comodidade e segurança, verifique se o produto atende as suas expectativas antes de abrir a embalagem.

Motivos para troca ou cancelamento:

- I. Desistência da compra;
- II. Produto com suposta Falha de Fabricação;
- III. Produto em desacordo com o pedido.

Como proceder:

Entre em contato conosco através do e-mail [atendimento@redefacilbrasil.com.br](mailto:atendimento@redefacilbrasil.com.br) ou telefone (47) 3050 0200.

#### 1.3 Desistência da compra

- Se você efetuou a compra através da Rede Fácil Brasil, e recebeu o pedido em perfeitas condições e mesmo assim quer desistir da compra, será necessário formalizar a sua solicitação via e-mail informando o número do pedido e o motivo da devolução.
- Com o cancelamento do pedido, todo sistema de bonificação será automaticamente cancelado.
- Caso o pedido já esteja em processo de entrega, o cliente deverá recusar o recebimento deste e comunicar a Rede Fácil Brasil, neste caso, o cliente será responsável pelo valor do frete.

- O e-mail com a solicitação de cancelamento/desistência do pedido obrigatoriamente deverá ser o mesmo do titular do cadastro da Rede Fácil Brasil.

#### 1.4 Devoluções da Mercadoria

O endereço para a devolução de mercadorias deve ser consultado através do e-mail [atendimento@redefacilbrasil.com.br](mailto:atendimento@redefacilbrasil.com.br), ou pelo telefone (47) 3050 0200. Não receberemos devoluções que não forem formalizadas através da Central de Atendimento da Rede Fácil.

- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios.
- O produto não poderá apresentar qualquer indício de uso e/ou avarias.
- Para devolução ser concretizada, o produto precisa voltar ao Centro de Distribuição da Rede Fácil, onde uma equipe fará a triagem e conferência da mercadoria recebida.

**Atenção:** O produto recebido que não atender às condições exigidas acima, não será aceito como devolução e não caberá à Rede Fácil nenhum ônus pela devolução, bem como estorno dos valores do pedido. O pedido será automaticamente remetido de volta ao endereço de origem. Nessas condições, a Rede Fácil Brasil fará uma nova cobrança de frete.

## 2. Produtos com suposta Falha de Fabricação

O endereço para o envio de mercadorias deve ser consultado através do e-mail [atendimento@redefacilbrasil.com.br](mailto:atendimento@redefacilbrasil.com.br), ou pelo telefone (47) 3050 0200. Não receberemos devoluções que não forem formalizadas através da Central de Atendimento da Rede Fácil.

- O produto deverá ser devolvido na embalagem original;
- Encaminhar a 1ª via da Nota Fiscal juntamente com o produto.
- Anexar por escrito um breve relato sobre o suposto defeito a que se refere à reclamação.

**Atenção:** O produto recebido que não atender às condições exigidas acima será automaticamente remetido de volta ao endereço de origem. Nessas condições, a Rede Fácil Brasil fará uma nova cobrança de frete.

### 2.1 Análises de defeitos dos produtos

Será feita a avaliação e a conclusão do laudo do pedido em até 30 dias após o recebimento do produto em nossa Central de Distribuição.

#### 2.1.1 Laudo favorável à troca

- O cliente receberá no endereço de origem, sem custos adicionais, a substituição do produto.

- Na falta do produto em estoque, o cliente será comunicado e poderá optar em aguardar o abastecimento de estoque do produto específico, ou cancelar esse pedido e estornamos o valor.

### **2.1.2 Laudo contrário à troca**

O produto será devolvido sem aviso prévio ao cliente com a Carta de Reprovação, sem direito de substituição, quando apresentar:

- Ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente);
- Indícios de uso inadequado do produto;
- Indícios de dano acidental;
- Desgaste natural em decorrência do uso;
- Lavagem inadequada do produto;
- Produto alterado.

## **3. Produto em desacordo com o pedido**

Caso detecte no recebimento a divergência entre o produto adquirido e recebido, recuse recebê-lo e entre em contato com nossa Central de Atendimento através do e-mail [atendimento@redefacilbrasil.com.br](mailto:atendimento@redefacilbrasil.com.br), ou pelo telefone (47) 3050 0200.

A Rede Fácil efetuará a troca do mesmo, sem qualquer custo adicional para o cliente, desde que após análise, fique evidenciado o erro no envio.

O processo de ressarcimento dos valores será feito baseado na forma de pagamento escolhida pelo cliente no ato da compra:

- Se o pagamento foi realizado via cartão de crédito, o estorno será lançado em fatura do próprio cartão, de acordo com as regras de cada operadora;
- Se o pagamento foi realizado via PAGSEGURO, o estorno será lançado no sistema do PAGSEGURO e o crédito seguirá de acordo com as regras da operadora;
- Se o pagamento foi realizado via boleto bancário, o cliente deve informar os dados bancários para que seja feito o depósito em conta, neste caso, o depósito poderá ser feito apenas em nome do titular do cadastro da Rede Fácil Brasil;
- Na opção de pagamento realizado com boleto bancário, também há possibilidade de estornar o valor em pontos;
- Se o pagamento foi realizado através de pontuação, o ressarcimento será em pontos.

Nossa política de trocas e devoluções reserva os seus direitos, agindo de acordo com as orientações do CDC (Código de Defesa do Consumidor).