

## **POLÍTICA DE TROCA OU DEVOLUÇÃO**

### **1. TROCA OU DEVOLUÇÃO POR DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO**

Se o cliente receber o produto e não ficar satisfeito ou se arrepender da compra, deverá entrar em contato com a Móveis Carraro **em até 07 DIAS CORRIDOS (contados a partir do recebimento do produto)** e solicitar a troca ou a devolução.

Para solicitar a troca ou devolução:

**ANTES DO FATURAMENTO DO PEDIDO:** é só entrar em “Minha Conta” e clicar em “Solicitar o cancelamento”.

**DEPOIS DO FATURAMENTO DO PEDIDO:** basta entrar em contato com a Central de Ajuda Carraro.

Caso o cliente opte pela troca da mercadoria, a Móveis Carraro lhe concederá um crédito para compras futuras em formato de Vale Compra (validade 90 dias).

Em caso de recusa do recebimento da mercadoria, o valor total do pedido será ressarcido após a informação da transportadora acerca do início do procedimento de logística reversa do produto.

Em caso de desistência/devolução (após o recebimento; em até 07 dias corridos), o valor total do pedido será ressarcido após a coleta do produto objeto de devolução, a qual deve estar embalada na embalagem de origem. (efetuada por transportadora contratada pela Móveis Carraro).

**ATENÇÃO! Solicitações de troca ou devolução realizadas por meios não indicados nesta política, sem comunicação prévia ou fora do prazo especificado não serão atendidas.**

### **2.1 TROCA/ASSISTÊNCIA TÉCNICA POR VÍCIO, DEFEITO OU AVARIA APARENTE**

É considerada avaria aparente os casos nos quais a embalagem ou o produto apresentem dano visível.

Vício é um problema que torna o produto impróprio para o consumo a que se destina ou que lhe diminua o valor. Produtos que não condizem com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária também são enquadrados no conceito de vício. (art. 18 CDC)

Defeito é um problema que gera um dano que ultrapassa os limites do próprio produto adquirido pelo consumidor. Ocorre quando o produto ou serviço não oferece a

segurança que dele se espera, levando-se em consideração a sua natureza. (art. 12 CDC).

Pedimos que, no ato do recebimento, confira as condições do produto. Caso haja alguma avaria de transporte, falta de volumes, violação da embalagem ou produto danificado ou outra avaria aparente, orientamos que o cliente recuse o recebimento e identifique o motivo da recusa no documento da transportadora e NF. Além disto, entre em contato conosco, imediatamente, através da Central de Ajuda Carraro.

Se, após a entrega, o cliente constatar algum problema no produto (vício, defeito ou avaria constatada após a abertura da embalagem), terá até 90 (noventa) dias corridos (estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC), a contar da data de recebimento da mercadoria, para entrar em contato com a Móveis Carraro, relatar o ocorrido e solicitar assistência técnica ao produto. A avaliação da avaria se dará através do envio de fotografias por parte do cliente.

**ATENÇÃO! Antes de pedir ajuda, consulte o manual de instruções que acompanha o produto. Ele traz dicas importantes sobre instalação e manutenção.**

## **2.2 TROCA/ASSISTÊNCIA TÉCNICA POR VÍCIO OCULTO**

O vício oculto refere-se a situações onde o cliente, após algum tempo de uso, evidencia a existência de um problema ou mau funcionamento do móvel, cuja origem está relacionada à fabricação.

A denominação “oculto” decorre em razão de o vício ser considerado de difícil percepção, pois manifesta-se com o passar do tempo, embora já pré-existente.

Caso isso aconteça, o cliente tem até 90 dias corridos, a contar da data da constatação do vício oculto, para notificar a Móveis Carraro, relatar o ocorrido e solicitar assistência técnica ao produto. A avaliação do vício oculto se dará através do envio de fotos por parte do cliente.

## **3. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE TROCA/ASSISTÊNCIA TÉCNICA E DEVOLUÇÃO**

### **AVALIAÇÃO PARA TROCAS:**

A troca de produtos da Móveis Carraro, em razão de avaria, defeito, vício aparente ou vício oculto, ocorrerá após avaliação das fotografias enviadas pelo cliente. A troca só será realizada após análise do produto pela Móveis Carraro, desde que respeitados os critérios listados no título Coleta do Produto.

A depender da avaria/vício/defeito, poderá ser suficiente a troca de apenas uma ou algumas peças do produto, não sendo necessária a troca integral do produto. A análise da solicitação e do produto compete exclusivamente à Moveis Carraro.

Após a realização da análise, a Móveis Carraro efetuará a entrega das trocas no mesmo prazo informado na compra original do produto.

#### **TROCA DE ITENS/PEÇAS ISOLADAS:**

Caso haja a constatação, através de fotografias, de avaria/vício/defeito em apenas uma ou algumas peças do produto, as peças necessárias para a substituição poderão ser encaminhadas, pela fábrica, de forma imediata.

Se, após a análise das fotografias encaminhadas pelo consumidor, houver dúvidas a respeito da avaria/vício/defeito ou sobre a sua causa (suspeita de origem não relacionada à fabricação/transporte/entrega), a Móveis Carraro poderá requerer a análise física das peças, a fim de avaliar os problemas narrados. Nesta hipótese, será iniciado o processo de logística reversa, sendo realizada a coleta na residência do consumidor.

#### **TROCA INTEGRAL:**

Após o processo de logística reversa e avaliação do produto, sendo deferida a troca integral, ocorrerá o envio de um novo produto idêntico ou similar (de igual valor, caso inexista o mesmo produto em estoque).

Caso o consumidor não queira receber um produto similar, terá o direito de solicitar o cancelamento da compra e a restituição do valor pago ou o equivalente em crédito para compras futuras em formato de Vale Compra (validade 90 dias).

#### **PRAZO PRA CONCLUIR O PROCESSO DE ANÁLISE:**

A Móveis Carraro tem o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da solicitação de troca/assistência, para analisar se o requerimento está dentro da política de troca e devolução.

#### **SITUAÇÕES EM QUE NÃO OCORRERÁ A TROCA E/OU NÃO SERÁ ACEITA A DEVOLUÇÃO DO PRODUTO:**

É importante que você saiba que a Móveis Carraro **NÃO** irá fazer a devolução do valor ou a troca do produto se:

- o produto for devolvido sem comunicação a nossa central de atendimento;
- a solicitação estiver fora do prazo;
- a Móveis Carraro receber o produto, analisar e não estiver tudo de acordo com o relatado pelo cliente;
- o produto tenha itens/acessórios não devolvidos junto com ele;
- o produto não estiver devidamente embalado, de forma a protegê-lo de avarias durante o transporte.

#### **A MÓVEIS CARRARO NÃO SE RESPONSABILIZA:**

É importante que você saiba que a Móveis Carraro **NÃO** se responsabiliza:

- pela desmontagem do produto;

- por serviços de terceiros (transportadoras, montagem de produtos, serviço de içamento) contratados pelos clientes. Quaisquer avarias nos produtos resultantes da contratação destes serviços são de inteira responsabilidade do cliente;
- pelo reembolso de serviços de terceiros contratados pelo cliente (por exemplo: montagem/desmontagem).
- Pela entrega na porta do consumidor, essa decisão é de cada transportadora, visto que o custo do frete é o calculado até o local (porta do condomínio).

#### 4. **COLETA DO PRODUTO**

As coletas são realizadas de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. As transportadoras conveniadas da Móveis Carraro farão a coleta no mesmo endereço onde foi realizada a entrega, seja em caso de troca, devolução ou análise de eventuais vícios ou defeitos. O produto coletado precisa estar dentro das condições informadas no momento da solicitação, caso contrário a Móveis Carraro se reserva ao direito de não coletar o produto. A coleta ocorrerá desde que atendidos os seguintes requisitos:

- O produto deverá estar desmontado;
- O produto deverá estar acomodado em sua embalagem original ou similar;
- O produto deve estar acompanhado de todos os itens e acessórios que vieram junto com ele;
- Em caso de devolução por desistência/arrependimento (prazo de 07 dias), o produto não deverá apresentar indícios de uso;
- O produto deverá estar acompanhado da Nota Fiscal (o Danfe) original, com o motivo pelo qual está devolvendo escrito atrás da nota.

-

#### 5. **REEMBOLSO**

De regra, o reembolso do valor do pedido, em razão da recusa de recebimento da mercadoria ou em virtude de desistência/arrependimento da compra no prazo de até 7 dias corridos, ocorrerá após a confirmação da coleta do produto (informada pela transportadora).

Em situações nas quais seja necessária a análise física da mercadoria, a contagem do prazo para reembolso, iniciará a partir da emissão de parecer final sobre o produto/solicitação (caso seja deferida a devolução de valor).

**ATENÇÃO! A Móveis Carraro não efetua o reembolso de custos de montagem/desmontagem, por ventura, despendidos pelo cliente.**

#### 6. **DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO**

O modo como a Móveis Carraro irá restituir o valor do produto depende da forma de pagamento que escolhida durante a compra. Se o cliente pagou com:

- **cartão de crédito:** a Móveis Carraro notificará a administradora do cartão para que proceda com o estorno do valor. Então, haverá o estorno de todo o valor do produto, devolvido de uma única vez, mesmo que o cliente tenha escolhido pagar parceladamente.

**ATENÇÃO! Lembramos que esse procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão.**

O cliente poderá conferir o reembolso do valor na fatura do cartão, que vai estar como crédito.

O prazo do estorno depende da administradora do cartão. Geralmente o valor aparece em até duas faturas, geradas depois da sua solicitação de devolução do produto.

- **boleto bancário/débito em conta/PIX:** o crédito será depositado na conta corrente de quem fez a compra em até 12 (doze) dias úteis, contados a partir da confirmação da coleta do produto ou, sendo necessária a análise física da mercadoria, a contar da emissão de parecer final sobre o produto/solicitação realizada pela Móveis Carraro.

O CPF do titular da conta corrente precisa ser o mesmo que consta no pedido, que também é igual ao que está no cadastro da pessoa que comprou.

## **7. CANCELAMENTO DE PEDIDO E ENTREGA**

A Móveis Carraro reserva-se o direito de cancelar compras em casos excepcionais, como:

- Não aprovação da compra pela administradora do cartão de crédito;
- Não pagamento do boleto bancário. Caso o boleto não seja pago até o dia do vencimento, a compra será automaticamente cancelada. Caso queira, poderá refazer seu pedido com nova data para pagamento;
- Dados não conferem ou ausência de dados. Caso os dados fornecidos pelo cliente não sejam confirmados o cliente receberá um aviso de cancelamento e poderá entrar em contato para fornecer novos dados ou mesmo alterar os já enviados. Caso o cliente não retorne o contato e confirme as informações, a compra será cancelada.