POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

POLÍTICA COMERCIAL

NOSSA POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

Prezamos pela satisfação e experiência de nossos clientes e, por este motivo, queremos tornar a sua experiência de troca ou devolução mais fácil e transparente. Nossa política de troca e devolução segue o Código de Defesa do Consumidor, a fim de garantir que todos os seus direitos sejam devidamente respeitados. Além disso, seguimos procedimentos internos para processar e validar as solicitações, garantindo que o processo seja bem-sucedido e evite possíveis fraudes.

Caso as condições descritas abaixo não sejam atendidas, a Comercial Ex reserva-se o direito de recusar a troca ou devolução.

DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO

Devoluções de produtos sem defeito podem ser realizadas seguindo o direito de arrependimento, conforme o Código de Defesa do Consumidor. A solicitação será aceita dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos a partir da data do recebimento do produto. Segundo a lei, o cliente poderá solicitar a devolução dos valores pagos ou realizar a troca por outro produto, recebendo ou complementando a diferença de preço.

Por se tratarem de entregas na modalidade FOB, o custo do frete será de responsabilidade do cliente, que deverá também aguardar o prazo estipulado pela Comercial Ex para a entrega do novo produto escolhido, quando cabível.

A devolução em caso de arrependimento não será aceita para produtos feitos sob medida e validados pelo cliente.

PRODUTOS COM DEFEITO

Produtos com defeito podem ser devolvidos ou trocados. Para isso, o cliente deverá entrar em contato pelos canais de atendimento e notificar a situação dentro do prazo de 7 (sete) dias a partir da data de instalação/utilização do produto.

Caso não seja possível reparar o produto, o cliente poderá exigir a troca por outro produto igual ou de igual valor, ou solicitar o reembolso. Em caso de reembolso, não serão devolvidos os valores correspondentes de Substituição Tributária ou Difal.

Exclusivamente para os casos em que se comprove defeito de fábrica, o custo do frete será assumido pela Comercial Ex. Havendo necessidade de troca, o cliente deverá aguardar o prazo estipulado para a entrega do produto substituto.

PRODUTOS SOB ENCOMENDA

Alguns produtos vendidos em nossa loja são feitos por encomenda e não podem ser trocados ou devolvidos, a saber: painéis, flexíveis sob medida e materiais em inox. Para que não haja mal-entendidos nestes casos, as informações constantes no orçamento final aprovado pelo cliente e formalizado entre as partes serão determinantes para a realização ou não da troca/devolução em questão.

Caso o cliente deseje, ainda assim, avaliar a troca ou o reembolso nestes casos, deverá entrar em contato pelos canais de atendimento dentro de 7 (sete) dias após a instalação/utilização do produto, solicitando análise extraordinária da Comercial Ex. A solicitação passará por análise interna para averiguar a viabilidade da troca ou do reembolso. Por se tratarem de produtos feitos por encomenda, poderá haver, nestes casos, devolutiva negativa por parte da Comercial Ex.

TRÂMITE DO PROCESSO

O trâmite do processo está respaldado na troca de informações e documentos entre as partes e respeitará os prazos esperados e determinados pela Comercial Ex. O funcionamento se dá da seguinte forma:

- **1.** O cliente entrará em contato com a Comercial Ex para fazer a solicitação de troca/devolução, informando NF-e, lote da plaqueta de identificação, número do pedido, nome, CNPJ/CPF, data de compra, data de recebimento, produto e motivo da troca/devolução (para defeito, o cliente deverá apresentar antecipadamente imagens e/ou vídeos do produto e de sua instalação que comprovem a irregularidade informada).
- **2.** A Comercial Ex processará a solicitação e retornará ao cliente com uma devolutiva em até 2 (dois) dias úteis após o contato inicial.
- **3.** Em caso de devolutiva positiva, o vendedor responsável combinará com o cliente, em até 2 (dois) dias úteis, o processo de coleta do produto, devendo o cliente aguardar nossa confirmação quanto ao retorno do mesmo.
- **4.** A Comercial Ex realizará a análise das condições do produto, respaldada em seu certificado de garantia e qualidade, e aprovará o pedido de troca/devolução ou ressarcimento em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento do produto.

C⚡EX
(41) 3383-1328
comercialex.com.br
vendas@comercialex.com.br

- **5.** Após a devida validação, quando cabível, o novo pedido de entrega será expedido a partir da disponibilidade do material em estoque, conforme o prazo de fabricação apurado.

Condições fiscais da devolução

- A devolução só será aceita com a devida nota de devolução, destacando todos os impostos cabíveis de ICMS, PIS e COFINS.
- A Comercial Ex responsabiliza-se pelo frete somente em casos de defeito de fábrica comprovado, ficando as demais situações sob responsabilidade do cliente.
- Nas operações de remessa para conserto ou reparo, a natureza da operação a ser utilizada é o CFOP 5.915 dentro do Estado; para outra Unidade da Federação, deverá ser utilizado o CFOP 6.915.

CONFERÊNCIA NO RECEBIMENTO

Para antecipar possíveis problemas de troca/devolução, recomenda-se ao cliente conferir as condições do produto no ato do recebimento. Se forem observadas quaisquer irregularidades, o cliente deverá recusar a entrega, informando de imediato a Comercial Ex.

Situações que se enquadram como irregularidade: embalagem com sinais de abertura; produto fora da embalagem original ou avariado; produto não condizente com o pedido; falta de algum produto do pedido.

A Comercial Ex, ao receber a devolução da coleta por parte da transportadora, confirmará as irregularidades informadas e providenciará o reparo, a troca e/ou a devolução ao cliente, respeitando os prazos para a substituição do produto avariado. Caso o cliente note divergências apenas após o recebimento, o processo seguirá o funcionamento padrão.

CONDIÇÕES DO PRODUTO

O produto a ser trocado não poderá apresentar sinais de uso, tampouco deverá ter sofrido quaisquer alterações físicas por parte do cliente. Não serão realizadas trocas de produtos que tenham sido, em qualquer grau, usados ou modificados pelo cliente. Solicitações fora do prazo também poderão não ser aceitas pela Comercial Ex.

QUALIDADE CERTIFICADA

Os produtos comercializados possuem qualidade certificada. O acesso à documentação é de direito do cliente e poderá ser solicitado ao vendedor responsável; a documentação enviada será conforme a revisão correspondente. A troca mediante garantia passará por trâmite específico de validação, conforme descrito na Política de Garantia e Qualidade da Comercial Ex.

Em casos de troca/devolução, por arrependimento ou defeito, caso não seja possível reparar o produto, o cliente poderá realizar a troca por um produto novo ou optar pelo ressarcimento do valor da compra.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nossos vendedores são os responsáveis por processar as solicitações, feitas pelo cliente nos seguintes canais:

E-mail	vendas@comercialex.com.br
Telefone e WhatsApp	(41) 3383-1328

Atenciosamente,
Equipe Comercial Ex