

## POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

Visando uma parceria de respeito e confiança, nosso compromisso é com sua total satisfação nas compras realizadas em nosso site, e para aprimorar esse relacionamento criamos a Política de Troca e Devolução, com base no Código de Defesa do Consumidor.

A fim de evitar qualquer problema com a sua compra, ao realizar o pedido, fique atento:

- à descrição e ficha técnica do produto;
- à aplicação a que o produto se destina;
- à cor do produto (alguns produtos possuem cores sortidas e a foto no site é meramente ilustrativa);
- ao tamanho/ modelo do artigo;

No ato do recebimento do produto, recuse o recebimento e entre em contato com o SAC, caso constate alguma das situações abaixo:

- produto avariado no transporte;
- embalagem violada;
- acessórios ou itens faltantes;
- produto em desacordo com o pedido;
- Discrepância entre a descrição da nota fiscal e o produto recebido.

### Arrependimento

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem até 7 (sete) dias corridos para se arrepender da compra e comunicar a desistência ao fornecedor.

As solicitações de desistência da compra serão acatadas desde que:

a) sejam efetuadas por meio de contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto;

b) a mercadoria seja devolvida a Loja virtual [www.flexboat.com.br](http://www.flexboat.com.br) em suas embalagens originais (interna e externa), sem que tenha sido utilizada e com o manual/acessórios caso a acompanham, sempre acompanhado da Nota Fiscal de compra.

**Importante:** Caso os requisitos acima não sejam preenchidos, a Flexboat.com.br não estará obrigada a aceitar o cancelamento da compra. Nesse caso, o produto recolhido por nossos entregadores será devolvido no endereço de entrega, acompanhado de relatório sobre o problema constatado, sem a restituição de valores, e todo o processo de devolução será cancelado.

O direito de arrependimento leva ao rompimento do compromisso da compra e, assim como o consumidor tem garantido o direito à restituição dos valores pagos, o fornecedor tem o direito de receber o produto em perfeitas condições para ser novamente vendido, não sendo admitido qualquer indício de uso ou avaria do produto, de seus componentes ou de suas embalagens.

A devolução do produto deverá ser efetuada conforme orientação dada pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, mediante registro de reclamação dentro do período legal.

No caso de cancelamento da compra por arrependimento, o valor pago pelo cliente será integralmente devolvido conforme descrito no item "Ressarcimento de Valores" abaixo.

### Avaria

Caso identificado que o produto sofreu algum tipo de avaria durante o transporte, recuse o recebimento e entre em contato com o SAC.

## **Produto com Defeito**

Dentro do prazo de até 90 (noventa) dias corridos contados do recebimento do produto, o procedimento de troca/devolução seguirá o disposto no Código de Defesa do Consumidor.

Caso o produto não seja reparado no prazo de 30 (trinta) dias, ficará a critério de o cliente escolher dentre as seguintes alternativas:

- a) substituição do produto por outro igual ou, na falta de produto igual no estoque, por produto similar ou por um vale-troca para utilização no site [www.flexboat.com.br](http://www.flexboat.com.br);
- b) restituição dos valores pagos pelo cliente conforme descrito no item "Ressarcimento de Valores" abaixo;
- c) abatimento proporcional do valor.

Caso seja constatado que não há possibilidade de conserto do produto, o cliente poderá fazer uso de uma das alternativas acima assim que recolhido o produto e constatado que se enquadra nessa situação.

O produto com defeito deverá ser encaminhado para a Loja virtual [flexboat.com.br](http://flexboat.com.br) em sua embalagem original, acompanhado de todos os manuais e acessórios e nota fiscal de venda. A devolução do produto deverá ser efetuada conforme orientação dada pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

A Loja Virtual [flexboat.com.br](http://flexboat.com.br) se isenta da responsabilidade de aceitar a troca ou a devolução de qualquer produto em que o defeito seja fruto de mau uso por parte do cliente ou em casos de reclamações efetuadas fora dos prazos estabelecidos nesta política.

## **Outros motivos para troca ou devolução**

Recuse o recebimento da mercadoria e comunique imediatamente nosso SAC quando: ocorrer qualquer irregularidade no ato da entrega ou no caso de não integridade física do produto e/ou violação de embalagem.

Caso o produto tenha sido recebido, siga os procedimentos acima para desistência, atentando para o prazo de 7 (sete) dias contados da data do recebimento.

## **Ressarcimento de valores**

O valor pago pelo cliente pelo produto e respectivo frete será devolvido de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra, como detalhado abaixo, e desde que observadas as demais condições aplicáveis ao caso descritas nesta política. No caso de devolução parcial do pedido, o frete a ser devolvido será proporcional.

### **No caso de pagamento com Cartão de Crédito:**

O estorno poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subseqüentes. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado.

### **No caso de pagamento com Boleto Bancário:**

A devolução dos valores será realizada por meio de transferência bancária para a conta corrente de titularidade do próprio cliente, devendo ser efetuada em até 15 (quinze) dias úteis. Caso o cliente não seja titular de conta corrente, o SAC acordará com o cliente a forma como será feita a devolução.