

## **POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO DE MERCADORIAS**

Com a finalidade de oferecer a máxima satisfação aos nossos clientes e seguindo o Código de Defesa do Consumidor, o **VT ATACADO** dispõe de um serviço de trocas e devoluções.

**Para efetuar a troca ou devolução, faz-se necessário atender os seguintes critérios:**

### **PRAZO PARA TROCAS**

1. O prazo para efetuar troca de produtos adquiridos em nossas lojas é de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da compra do produto, com a apresentação de um comprovante de compra;
2. Realizamos a troca por outro produto de igual ou maior valor pagando-se a diferença;
3. O cliente poderá fazer a opção por um VALE CRÉDITO para ser utilizado em compras posteriores;
4. NÃO efetuamos devolução do dinheiro para desistências ou devolução de produtos que não apresentem defeitos;

### **DESISTÊNCIA POR ARREPENDIMENTO**

1. NÃO efetuamos devolução do dinheiro para desistências de produtos que não apresentem defeitos;

### **PRODUTOS COM DEFEITOS**

1. **PARA PRODUTOS**, com defeito de fabricação o prazo de troca é de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da compra do produto, com a apresentação de um comprovante de compra;
2. Defeitos surgidos após a aplicação dos produtos estarão sujeitos à avaliação técnica do fabricante, o qual dará o parecer final a respeito.  
**Consulte o vendedor para mais informações;**
3. Só efetuamos a devolução em dinheiro após avaliação técnica do fabricante com a confirmação do defeito do produto;
4. A troca poderá ser feita por outro produto de igual ou maior valor pagando-se a diferença;

5. O cliente poderá fazer a opção por um VALE CRÉDITO para ser utilizado em compras posteriores;

### **APRESENTAÇÃO DO PRODUTO PARA TROCA OU DEVOLUÇÃO**

1. NÃO trocamos produtos que apresentem mau uso evidente ou aplicação/utilização em desacordo com as instruções constantes na embalagem;
2. Os produtos a serem trocados devem conter todos os acessórios, peças e embalagem original;
3. Os produtos devem ser trocados nas lojas onde foram adquiridos.

### **TINTAS PREPARADAS EM MÁQUINAS TINTOMÉTRICA E PRODUTO DE ENCOMENDAS**

1. NÃO aceitamos devolução de produtos adquiridos do fabricante sob encomenda do cliente;
2. NÃO aceitamos devolução de produtos preparados (pigmentados) em máquinas tintométricas na loja por livre escolha do cliente;
  - Nesses casos, a troca ou devolução somente poderá ser feita em caso de defeito de fabricação;

### **ESTORNO DE VENDAS EFETUADAS NO CARTÃO DE CRÉDITO**

1. Compras realizadas no cartão de crédito ou débito será solicitada o cancelamento da venda junto a Administradora, a qual providenciará o estorno, sendo o procedimento adotado de responsabilidade da administradora do cartão e do Banco emissor, estando sujeitos aos prazos dos procedimentos administrativos;

*Casos não previstos nestas políticas deverão ser analisados pela Gerência da respectiva loja e, se necessário, pela Diretoria responsável.*