

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DESISTÊNCIA, TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO	<i>DOC. :</i>	<i>SGI</i>
	<i>CÓDIGO:</i>	<i>M04-7.2</i>
	<i>UNID.RESP:</i>	<i>Vendas</i>
	<i>PÁGINA:</i>	<i>Página 1 de 6</i>
	<i>REVISÃO:</i>	<i>01</i>

Sumário

Política de Desistência, Troca, Devolução e Cancelamento	2
1. Desistência da compra:.....	2
1.1. Prazo para desistência da compra:.....	2
1.2. Devolução do produto:.....	2
1.3. Restituição dos valores:.....	2
2. Devolução de produto sem uso:	3
2.1. Prazo para devolução do produto sem uso:	3
2.2. Devolução do produto:.....	3
2.3. Substituição do produto:.....	3
3. Produto com suposta falha de fabricação:.....	4
3.1. Devolução do produto:.....	4
3.2. Análise de defeitos dos produtos:.....	4
3.3. Laudo favorável à troca:.....	4
3.4. Laudo contrário à troca:	5
Considerações Finais.....	5

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DESISTÊNCIA, TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO	<i>DOC. :</i>	<i>SGI</i>
	<i>CÓDIGO:</i>	<i>M04-7.2</i>
	<i>UNID.RESP:</i>	<i>Vendas</i>
	<i>PÁGINA:</i>	<i>Página 2 de 6</i>
	<i>REVISÃO:</i>	<i>01</i>

Política de Desistência, Troca, Devolução e Cancelamento

O maior comprometimento da Aditek do Brasil é a total satisfação de seus clientes. Pensando no seu bem-estar, com base no Código de Defesa do Consumidor - CDC, criamos nossa Política de Desistência, Troca, Devolução e Cancelamento de mercadorias. Assim, caso você não fique satisfeito com sua compra, poderá trocar ou devolver o produto adquirido, bem como cancelar seu pedido.

1. Desistência da compra:

Nossa Central de Atendimento trabalha para garantir sua satisfação. Caso você tenha efetuado a compra de algum produto que chegou em perfeitas condições mas, não atende sua necessidade, entre em contato conosco para solicitar o cancelamento desta negociação. Porém, esteja atento às regras abaixo:

1.1. Prazo para desistência da compra:

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, compras realizadas junto à Central de Atendimento podem ser canceladas em até 7 dias após o recebimento do produto pelo cliente.

1.2. Devolução do produto:

Os produtos devem ser devolvidos em suas embalagens originais, acompanhados de todos os itens adicionais e dos manuais. Os produtos não poderão apresentar quaisquer indícios de uso. Os produtos deverão ser devolvidos por Correios com porte pago pelo cliente para o destinatário:

Aditek do Brasil Ltda. Rua Cesário Motta, 14 14140-000 - Cravinhos – SP A/C Setor de Devolução

ATENÇÃO: Os produtos que não atenderem as condições exigidas acima não serão aceitos como devolução e serão remetidos de volta ao endereço de origem. Nessas condições, a Aditek do Brasil se reserva o direito de fazer nova cobrança de frete.

1.3. Restituição dos valores:

Caso o pedido já tenha sido pago, o cliente receberá os valores proporcionais aos produtos devolvidos como crédito para novas compras ou depósito em conta corrente em até 10 dias úteis. Não haverá restituição do valor do frete.

ATENÇÃO: As restituições dos valores serão processadas somente após o recebimento e análise das condições dos produtos pela nossa Central de Trocas de acordo com as regras do item 1.2.

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DESISTÊNCIA, TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO	<i>DOC. :</i>	<i>SGI</i>
	<i>CÓDIGO:</i>	<i>M04-7.2</i>
	<i>UNID.RESP:</i>	<i>Vendas</i>
	<i>PÁGINA:</i>	<i>Página 3 de 6</i>
	<i>REVISÃO:</i>	<i>01</i>

NOTA: Toda intenção de cancelamento deverá ser obrigatoriamente comunicada à Aditek do Brasil antes do envio dos produtos e dentro do prazo de 7 dias após o recebimento do pedido.

2. Devolução de produto sem uso:

O Código de Defesa do Consumidor não obriga nenhuma empresa a aceitar trocas e devoluções de produtos bons após 7 dias do recebimento. Porém, a Aditek do Brasil com o objetivo de oferecer ótimo atendimento e a garantia de satisfação total, oferece a seus clientes o benefício de ter até 30 dias para substituir um produto que comprou e que não atendeu as suas expectativas, desde que as regras abaixo sejam cumpridas:

2.1. Prazo para devolução do produto sem uso:

A Aditek do Brasil oferece ao seu cliente que realiza compras pela Central de Atendimento um prazo de 30 dias após o recebimento do pedido para devolver um produto sem uso.

2.2. Devolução do produto:

Os produtos devem ser devolvidos preferencialmente em suas embalagens originais, acompanhados de todos os acessórios, manuais e carta ou receiptário contendo: código do produto, lote, quantidade, motivo da devolução e indicação dos produtos a serem enviados para substituição aos itens devolvidos, caso contrário será gerado um crédito a ser utilizado na(s) próxima(s) compra(s). Os produtos não poderão apresentar quaisquer indícios de uso. Os produtos deverão ser devolvidos por Correios com porte pago pelo cliente para o destinatário:

Aditek do Brasil Ltda. Rua Cesário Motta, 14 14140-000 - Cravinhos – SP A/C Setor de Devolução

ATENÇÃO: Os produtos que não atenderem as condições exigidas acima, não serão aceitos como devolução e serão remetidos de volta ao endereço de origem. Nessas condições, a Aditek do Brasil se reserva o direito de fazer nova cobrança de frete.

2.3. Substituição do produto:

Estando dentro das condições citadas no item 2.2, o produto devolvido poderá ser trocado por outros produtos semelhantes conforme estoque disponível em nossa empresa. Diferenças de valores entre o produto devolvido e o produto a ser enviado poderão ser a pagar ou a receber. Desta forma, a fim de facilitar o processo para a empresa e para o cliente, as diferenças de valores poderão ser lançadas como: crédito para compras futuras do cliente, débito para abater valor de frete ou débito para

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DESISTÊNCIA, TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO	<i>DOC. :</i>	<i>SGI</i>
	<i>CÓDIGO:</i>	<i>M04-7.2</i>
	<i>UNID.RESP:</i>	<i>Vendas</i>
	<i>PÁGINA:</i>	<i>Página 4 de 6</i>
	<i>REVISÃO:</i>	<i>01</i>

pagamento do cliente. O produto será despachado para o endereço do cliente, mediante pagamento de novo frete.

ATENÇÃO: Lembramos mais uma vez que este procedimento é um benefício que a Aditek do Brasil oferece aos seus clientes dentro de sua política de garantia de satisfação total. O Código de Defesa do Consumidor não obriga a empresa a aceitar trocas e devoluções de produtos bons após 7 dias do recebimento.

3. Produto com suposta falha de fabricação:

De modo geral, os produtos comercializados pela Aditek do Brasil gozam de garantia por período de 90 dias para defeitos de fabricação de fácil constatação e indeterminado para defeitos de fabricação ocultos. Exceções a esta regra são os produtos que possuem validade definida pelo fabricante e identificada na embalagem do produto. Veja como solicitar o pedido de avaliação de supostas falhas de fabricação:

3.1. Devolução do produto:

O produto deverá ser devolvido por Correios pelo serviço através de Encomenda/Carta com Aviso de Recebimento ao destinatário:

Aditek do Brasil Ltda. Rua Cesário Motta, 14 14140-000 - Cravinhos – SP A/C Setor de Devolução

O produto deve ser devolvido acompanhado de todos os acessórios e dos manuais. O cliente deverá enviar por escrito relato sobre o suposto defeito a qual se refere a reclamação, assim como nome e telefone completos para contato.

Após o recebimento do produto devolvido, imediatamente será enviada a reposição ao cliente.

ATENÇÃO: Se o produto for enviado fora das especificações acima, não será aceito para análise de defeitos e será automaticamente devolvido ao remetente.

3.2. Análise de defeitos dos produtos:

A avaliação de defeitos será realizada pelo fabricante, o qual está apto a fornecer o laudo final do pedido de troca. Para facilitar e reduzir o tempo do processo de troca, o cliente deve enviar por escrito o máximo de informações sobre a falha detectada. Prazo médio de conclusão: 45 dias úteis após o recebimento do produto, podendo ser menor ou maior, de acordo com o fabricante.

3.3. Laudo favorável à troca:

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DESISTÊNCIA, TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO	<i>DOC. :</i>	<i>SGI</i>
	<i>CÓDIGO:</i>	<i>M04-7.2</i>
	<i>UNID.RESP:</i>	<i>Vendas</i>
	<i>PÁGINA:</i>	<i>Página 5 de 6</i>
	<i>REVISÃO:</i>	<i>01</i>

O cliente receberá no endereço de origem, sem custos adicionais, o produto reparado ou um novo produto sem uso. Na ausência do mesmo produto em estoque na empresa, o cliente será comunicado do prazo de envio. Caso este prazo não atenda as necessidades do cliente, este poderá escolher outro produto para troca. Diferenças de valores entre o produto devolvido e o produto a ser enviado poderão ser a pagar ou a receber. Desta forma, a fim de facilitar o processo para a empresa e para o cliente, as diferenças de valores poderão ser lançadas como: crédito para compras futuras do cliente ou débito para pagamento do cliente.

3.4. Laudo contrário à troca:

O produto será devolvido ao cliente com a carta/laudo da reprovação, sem direito de substituição, junto com próximo pedido. Caso o cliente não queira esperar o próximo pedido para receber a devolução do produto com laudo contrário à troca, deverá arcar com a despesa de frete. Itens de reprovação:

- Ausência de defeito, como por exemplo, não constatação da falha apontada pelo cliente.
- Indícios de uso inadequado do produto, como por exemplo, utilização diferente da especificada nas instruções de uso.
- Indícios de dano acidental, como por exemplo, queda, exposição a altas temperaturas, exposição direta à luz, etc.
- Desgaste natural em decorrência do uso.

Será enviado ao cliente a cobrança referente a reposição enviada.

Considerações Finais

A Aditek do Brasil tem o prazer de tê-lo como cliente e valoriza sua preferência dada a nossa empresa. Desta forma, nos comprometemos a estar fazendo o máximo para atendê-lo da melhor forma possível.

A satisfação total de nossos clientes é nossa maior preocupação. Por isso, estamos a sua disposição para ajudá-lo a resolver qualquer eventualidade durante a utilização de um produto ou em qualquer contato ou serviço realizado por nossa empresa.

Se mesmo assim, o atendimento que lhe foi prestado não estiver de acordo com o esperado, queremos sua sugestão ou reclamação pelo e-mail sac@aditek.com.br ou pelo telefone 0800 015 95 20.

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DESISTÊNCIA, TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO	<i>DOC. :</i>	<i>SGI</i>
	<i>CÓDIGO:</i>	<i>M04-7.2</i>
	<i>UNID.RESP:</i>	<i>Vendas</i>
	<i>PÁGINA:</i>	<i>Página 6 de 6</i>
	<i>REVISÃO:</i>	<i>01</i>

REGISTRO DE REVISÃO:

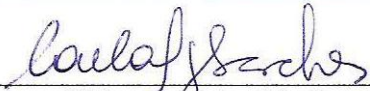
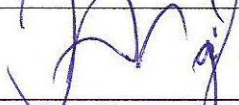
Cabeçalho - Alterado unidade responsável.

Pág. 2 - Alterado Devolução do produto.

Pág. 4 - Alterado Devolução do produto.

Pág. 5 - Alterado Laudo Contrario a troca.

Data: 04/2013

	
Elaborador - Analista Comercial Carla Sanches	Aprovador - Responsável Técnico José Arantes Nogueira Neto