

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS	CÓDIGO:	M04
	SETOR:	Comercial
	PÁGINA:	Página 1 de 6
	REVISÃO:	03

Política de Devolução

O maior comprometimento da Aditek do Brasil é a satisfação total de seus clientes. Pensando no seu bem-estar e com base no Código de Defesa do Consumidor – CDC desenvolvemos nossa Política de Devolução. Assim, caso você não fique satisfeito com sua compra, terá as opções de desistência/devolução, troca ou cancelamento dos produtos adquiridos.

Condições Gerais

Devoluções de produtos adquiridos através de revendas:

Produtos adquiridos através de revendas devem ser devolvidos na própria loja. Solicitando orientações sobre a Política de Devolução da revenda para devolução dos produtos.

Devoluções de produtos adquiridos diretamente da Aditek:

Todas as ocorrências que envolvam devolução direta à Aditek devem ser comunicadas previamente através do e-mail sac@aditek.com.br, ou telefone 0800 015 95 20, entretanto, adiantamos que o(s) produto(s) devolvido(s) deve vir acompanhado de carta ou receituário contendo:

- Dados Cadastrais (Nome, endereço, telefone)
- Número da nota fiscal e data da compra (caso não tenha a informação entre em contato para solicitar através do 0800 015 95 20 na opção 2 – Serviço de Atendimento ao Cliente).
- Motivo da devolução

Endereço para envio dos produtos:

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

1. Desistência/Devolução

Nossa Central de Atendimento trabalha para garantir sua satisfação. Caso você tenha efetuado a compra de algum produto que tenha chegado em perfeitas condições mas, não atende sua necessidade, ou você tenha se arrependido da compra, não deixe de entrar em contato conosco pelo canais de atendimento acima citados para formalizar a desistência antes do envio do produto. Porém, esteja atento às regras abaixo:

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS	CÓDIGO:	M04
	SETOR:	Comercial
	PÁGINA:	Página 2 de 6
	REVISÃO:	03

1.1. Prazo para desistência:

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, compras realizadas junto à Central de Atendimento podem ser canceladas em até 7 dias corridos a contar do ato do recebimento do produto.

1.2. Envio do produto:

Os produtos devem ser devolvidos à empresa em suas embalagens originais, acompanhados de todos os itens adicionais e dos manuais. Não podem apresentar quaisquer indícios de uso e devem ser enviados pelo Correios com porte pago pelo cliente para o destinatário. Caso o produto não esteja de acordo com as condições exigidas, os produtos não serão aceitos e remetidos de volta ao endereço de origem. Nessas condições a Aditek se reserva o direito de realizar nova cobrança de frete.

1.3. Restituição dos valores:

Caso o pagamento já tenha sido efetuado, o cliente receberá o valor pago como crédito para compras futuras ou depósito em conta corrente em até 10 dias úteis. Não haverá restituição do valor do frete.

2. Troca

2.1. Troca de produto sem uso:

O Código de Defesa do Consumidor não obriga nenhuma empresa a aceitar trocas de produtos em perfeito estado 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, se atentando quanto às informações abaixo:

2.1.1. Prazo para troca:

A Aditek do Brasil oferece aos seus clientes que realizam compras pela Central de Atendimento um prazo de 30 dias após o recebimento do pedido para troca do produto.

2.1.2. Envio do produto:

Os produtos devem ser devolvidos em suas embalagens originais, acompanhados de todos os acessórios e manuais, juntamente com carta ou receituário contendo informações do produto tais como lote, quantidade, motivo da troca e indicação dos produtos a serem enviados em 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 devendo ser devolvidos pelo Correios com porte pago pelo cliente para o destinatário:

ATENÇÃO: Os produtos que não atenderem as condições exigidas, não serão aceitos e a troca não será realizada e os produtos serão remetidos de volta ao endereço de origem.

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS	CÓDIGO:	M04
	SETOR:	Comercial
	PÁGINA:	Página 3 de 6
	REVISÃO:	03

Nessas condições, a Aditek do Brasil se reserva o direito de fazer nova cobrança de frete.

Lembramos mais uma vez que o prazo de 30 dias para troca, oferecido pela Aditek é um benefício que a empresa oferece aos seus clientes dentro de nossa política de garantia de satisfação total. O Código de Defesa do Consumidor estipula prazo de 7 dias corridos a contar da data do recebimento do produto para realizar trocas e devoluções.

2.2. Produto com suposta falha de fabricação:

De um 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 devidamente identificada na embalagem do produto.

2.2.1. Prazo para troca

Até 90 dias para defeitos de fabricação de fácil constatação e indeterminado para defeitos de fabricação ocultos.

2.2.2. Envio do produto:

O produto deverá vir preferencialmente acompanhado de todos os acessórios e manuais, juntamente com relato detalhado sobre o suposto defeito identificado, e com informações de nome completo e telefone para contato com o cliente, o produto deverá ser enviado pelo Correios através do serviço de Encomenda/Carta com Aviso de Recebimento ao destinatário.

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

2.3. Após o recebimento do produto devolvido, estando ele dentro das especificações exigidas, imediatamente será enviada a reposição ao cliente. Na ausência do produto em estoque será informado prazo para o envio ou envio de outro produto em substituição indicado pelo cliente. O com suposto defeito será encaminhado para análise.

2.4. Análise dos produtos:

A avaliação do defeito será realizada pelo fabricante, o qual está apto a fornecer o laudo final ao pedido de troca. Ressaltamos que para facilitar e agilizar o tempo do processo de troca, que o cliente envie o máximo de informações sobre a falha por ele detectada.

2.5. Prazo de conclusão da análise

Média de 30 dias úteis após o recebimento do produto, podendo ser menor ou maior, de acordo com o fabricante. Após análise será emitido laudo com o parecer final podendo este ser Favorável ou Não Favorável à troca.

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS	CÓDIGO:	M04
	SETOR:	Comercial
	PÁGINA:	Página 4 de 6
	REVISÃO:	03

2.6. Fique atento aos detalhes em caso de:

2.6.1. Laudo favorável à troca:

Como o cliente já recebeu de imediato no endereço de origem, sem custos adicionais, a reposição do produto, será repassado ao cliente as informações quanto a análise realizada, assim como os motivos que ocasionaram o defeito. O contato será feito via e-mail. Caso no ato do envio do produto para análise o cliente tenha optado pela troca por outro produto que apresente diferença de valores pagos ou a receber poderão ser lançadas como: crédito para compras futuras ou débito para pagamento do cliente.

2.6.2. Laudo Não Favorável à troca:

O produto será devolvido ao cliente em sua próxima compra junto com a carta/laudo da reprovação referente ao defeito por ele indicado. Caso o cliente queira receber o produto de imediato, deverá solicitar o envio do produto, sendo assim responsável pelo pagamento do frete, junto com a cobrança do item enviado de imediato no recebimento do produto antes da análise. O Laudo será não favorável à troca nos casos que o produto apresentar:

- Ausência de defeito, ou seja, não constatação da falha apontada pelo cliente.
- Indícios de uso inadequado do produto, devido à utilização diferente da especificada nas instruções de uso.
- Indícios de dano acidental, tais como: queda, exposição a altas temperaturas para produtos que apresentem indicação de local apropriado para armazenamento, exposição direta à luz, etc.
- Desgaste natural em decorrência do uso.

3. Cancelamento

O cancelamento pode ser solicitado pelo cliente em casos que seja verificado que o material recebido apresente:

- Embalagem ou produto aberto ou avariado
- Produto em desacordo com o pedido
- Divergência na quantidade descrita na embalagem
- Não cumprimento do prazo de entrega.

3.1. Prazo para o cancelamento

No ato do recebimento, ou quando for constatado no prazo de garantia que o produto adquirido apresentou defeito e após 30 dias que o fornecedor não conseguiu saná-lo (de acordo com o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor).

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS	CÓDIGO:	M04
	SETOR:	Comercial
	PÁGINA:	Página 5 de 6
	REVISÃO:	03

3.2. Envio do produto:

O produto deverá vir acompanhado de todos os acessórios e manuais, juntamente com relato detalhado sobre o motivo do cancelamento, com informações de nome completo e telefone para contato com o cliente. O produto deverá ser enviado pelo Correios através do serviço de Encomenda/Carta com Aviso de Recebimento ao destinatário:

ATENÇÃO: Caso o produto recebido esteja em desacordo com o motivo relatado não será liberado o cancelamento. O produto será devolvido ao endereço de origem com nova cobrança de frete.

3.3. Restituição dos valores:

Caso o pagamento já tenha sido efetuado, o cliente receberá o valor pago como crédito para compras futuras ou depósito em conta corrente em até 10 dias úteis.

Considerações Finais

A Aditek do Brasil tem o prazer de tê-lo como cliente e valoriza a 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.

Política de Cancelamento de Pedidos

Condições Gerais

Cancelamento de Pedidos:

Nossa área de produção trabalha dentro de um planejamento de produção, definido pela nossa capacidade de entrega que gera a necessidade de mão de obra, de matéria-prima e insumos, diante deste contexto, o cancelamento de pedido compromete os recursos financeiros aplicados na produção do mesmo, assim sendo, permitimos o cancelamento em até 15 (quinze) dias da data de envio do pedido à Aditek, a partir deste período será cobrado 40% (quarenta por cento) do valor do pedido para que ocorra cancelamento do mesmo.

<i>Manual</i> POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS	CÓDIGO:	M04
	SETOR:	Comercial
	PÁGINA:	Página 6 de 6
	REVISÃO:	03

HISTÓRICO DA REVISÃO:

Alterações, ver conteúdos realçados na cor cinza.

Exclusões: Não há.

Data: 02/2019

Elaborador – Gerente Geral João Antônio Longo Damiano	Revisor – Assistente da Qualidade Bruna Bueno Deroldo	Aprovador – Diretor Presidente Eduardo Nogueira Lopes