

## Procedimento de Trocas e Devoluções

Para manter a credibilidade de nossos produtos e serviços, e garantir a confiança nas compras realizadas criamos uma Política de Troca e Devolução com respeito às necessidades dos nossos clientes e com base no Código de Defesa do Consumidor (lei nº. 8.078/90), esclarecendo quaisquer dúvidas em relação ao assunto.

Na Política de Troca e Devolução, encontram-se somente para as seguintes situações:

1. Divergência na Entrega Caso perceba alguma das divergências abaixo no ato da entrega, entre em contato com a ADVANTECH para providenciarmos sua substituição:

- Embalagem aberta ou avariada.
- Produto avariado.
- Produto divergente do solicitado.
- Se receber o produto, o prazo para solicitação da devolução será de 24 horas a contar do recebimento do mesmo.

2. Desistência por arrependimento:

As devoluções por desistência da compra somente serão aceitas quando:

- A solicitação for feita em até 07 dias corridos após o recebimento do produto, conforme disposto no artigo 49 do Código de defesa do consumidor.
- Não haja indício de uso do produto.
- O produto estiver acompanhado de sua respectiva Nota Fiscal e na Embalagem Original.
- Junto à Nota Fiscal, houver uma carta com as informações sobre o motivo da devolução.

### Instruções para Devolução por Desistência da Compra:

- O produto, também, deverá estar acompanhado de seus manuais e acessórios, caso contrário, não será acatada a sua solicitação.
- Caso o produto não retorne na embalagem original ou havendo indícios de uso do produto, a devolução não será aceita. A mercadoria será reenviada ao cliente sem prévia consulta, reservando-nos o direito de nova cobrança de frete.

3. Defeito no produto:

Caso seja constatado algum tipo de vício de qualidade e quantidade do produto que o torne impróprio ou inadequado ao consumo, ou que lhe diminua o valor original, recuse o recebimento da mercadoria e comunique imediatamente a ADVANTECH.

Problemas referentes a defeito ou mal funcionamento, detectados até 7 dias após o recebimento da mercadoria, serão solucionados diretamente com a ADVANTECH. Caso não seja verificado nenhum problema no ato do recebimento, o consumidor terá um prazo de 90 dias, para reclamar à empresa qualquer vício detectado neste período (artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor).

Os produtos devolvidos passarão por uma análise técnica e, em caso de divergência, serão devolvidos ao endereço de origem.

As divergências podem ser:

- não constatação do defeito
- indícios de mal uso;
- produto devolvido com falta dos acessórios que o compõem.

Nas situações acima, fica a ADVANTECH isenta da responsabilidade de reposição da mercadoria.

#### 4. Erro operacional:

O produto remetido a ADVANTECH, sem o selo de garantia ou tendo sido removido, o produto será devolvido ao cliente com frete a cobrar. A garantia fica automaticamente cancelada se:

- O aparelho sofrer algum dano causado por queda acidental ou mal uso;
- O aparelho for ligado em rede elétrica inadequada;
- A instalação elétrica não possuir aterramento ou o pino terra do cabo de força for retirado;
- A potência de consumo for maior que a especificada pelo fabricante;
- Ocorrerem descargas elétricas, raios ou fenômenos naturais, que superem a proteção e/ou isolação oferecida pelo produto;
- Quando houver rasura, alteração ou a retirada da etiqueta do número de série e modelo fixados no aparelho ou se o lacre de segurança estiver violado.

Na hipótese de má-fé na utilização do produto pelo comprador, em qualquer procedimento de troca ou de devolução, tentando levar vantagem indevida ou desleal, prevalecerá a venda originalmente contratada, desonerando-se a ADVANTECH de qualquer compromisso que tenha assumido por essas condições. Sendo também excludente da responsabilidade da ADVANTECH o não retorno efetivo de produtos (s), por culpa do comprador, para troca ou simples devolução. Também é excludente, o retorno de mercadorias com a evidência de uso ou de danos causados pelo próprio comprador.

#### **Restituição do Valor Pago:**

- A restituição do valor pago pelo produto será feita de acordo com a forma de pagamento escolhida pelo cliente no ato da compra
- O valor do frete não será restituído.

É importante lembrar que a restituição dos valores só ocorrerá após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) por nossa empresa.