



## Política de Troca e Devolução de Produtos

1. Quando o produto for inapropriado para o uso ao qual se destina ou quando apresentar:

- Quantidade ou qualidade incompatível com o indicado;
- Desvantagem que lhe diminua o valor ou os tornem impróprios ou inadequados para uso ao qual se destinam;
- Disparidades nas indicações constantes no rótulo ou na embalagem, respeitando as variações decorrentes de sua natureza.

O cliente terá 7(sete) dias corridos, contados a partir do recebimento do produto, para proceder a troca em nossa loja física. Passado esse prazo, recomendamos que entre em contato com a Assistência Técnica Autorizada. Os endereços das assistências técnicas credenciadas podem ser encontrados nos manuais dos produtos, no canal 0800 ou no site do fabricante.

2. A possibilidade de troca de mercadorias **por desistência** é uma mera liberalidade da **PISOS & MAIS**, objetivando a total satisfação dos seus clientes. Porém, para proceder a troca, é necessário atender, cumulativamente, as seguintes condições:

2.1 A troca só poderá ser realizada, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data da compra, pelo titular da compra, mediante a apresentação de documento oficial com foto e Cupom e/ou Nota Fiscal (Decreto 21.400/2002 – Regulamento do ICMS no Estado de Sergipe).

2.1.1 Pessoas Jurídicas contribuintes de ICMS devem apresentar nota fiscal de devolução, e as não contribuintes (isentas de Inscrição Estadual), uma declaração emitida em papel timbrado da empresa.

2.2 O produto deve estar em perfeito estado e condição de venda a outros clientes, em sua embalagem original, sem sinais de violação ou queda, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios, bem como sem indícios de testes, provas ou uso.

2.3 No caso de pisos, revestimentos cerâmicos e porcelanatos a troca apenas será efetuada caso a **PISOS & MAIS** tenha disponível para venda em seu estoque produtos idênticos, com mesmo lote/referência e estoque mínimo de 30 m<sup>2</sup> (trinta metros quadrados).

3. Para produtos adquiridos fora do estabelecimento comercial, (telefone ou internet), o cliente poderá desistir da compra no prazo de até 7(sete) dias, a

contar do recebimento do produto; exercendo assim seu “direito de arrependimento” previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

3.1. Assim como na troca por liberalidade da loja, para a devolução de produtos tendo em vista o “direito de arrependimento” é necessário que produto esteja em perfeito estado e condição de venda a outros clientes, em sua embalagem original, sem sinais de violação, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios, bem como sem indícios de testes, provas ou uso. No caso de pisos, revestimentos cerâmicos e porcelanatos a troca apenas será efetuada caso a **PISOS & MAIS** tenha disponível para venda em seu estoque produtos idênticos, com mesmo lote/referência e estoque mínimo de 30 m<sup>2</sup> (trinta metros quadrados).

3.2. Após o prazo do item 3, nos casos de defeito do produto, o cliente deverá contatar diretamente a Assistência Técnica credenciada do respectivo fabricante, observado o prazo de garantia do produto. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (artigo 18, §1º), o fabricante tem um prazo máximo de 30 (trinta) dias para solucionar o vício do produto. Os endereços das assistências técnicas credenciadas podem ser encontrados nos manuais dos produtos, no canal 0800 ou no site do fabricante.

### **ATENÇÃO!**

O serviço de troca de produtos constitui uma cortesia, de forma que **PISOS & MAIS** não efetua a coleta dos produtos a serem trocados/devolvidos, devendo o cliente levá-los a loja onde se deu a compra. De igual forma, a **PISOS & MAIS** não efetua a entrega de novos produtos trocados/adquiridos com o *voucher* de crédito gerado.

4. Em caso de cancelamento da compra, providenciaremos a devolução dos valores ao cliente da seguinte forma:

- Crédito para uso do cliente na loja física.
- Estorno do valor no cartão de crédito ou débito utilizado na compra.
- Depósito na conta do cliente, quando a compra tenha sido realizada em transferência ou PIX.
- Devolução do valor em espécie, quando a compra tenha sido realizada com dinheiro.

4.1 Para pagamento realizado por cartão de crédito, acionaremos a administradora de cartão de crédito em até 72 horas após a finalização do processo de cancelamento da venda.

4.2 O prazo de efetivação do estorno ao Cliente é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão podendo ocorrer em até 2 (duas) faturas posteriores.

4.3 Nos casos de créditos ou depósitos em conta corrente, não será concedido crédito para terceiros. O CPF do titular deverá ser o mesmo CPF constante no pedido.

4.4 O ressarcimento do frete só será possível quando comprovada a responsabilidade da loja ou transportadora, e será proporcional a quantidade de produto devolvido constante do pedido.

4.4.1 O valor do frete proporcional será calculado com base no valor do frete pago e o peso do produto devolvido.

## **PRODUTOS EXCLUÍDOS DO SERVIÇO DE TROCA**

Em razão de suas particularidades, estão excluídos dos serviços de troca da a **PISOS & MAIS** os seguintes produtos:

- Cimentos, rejuntas, argamassas e tintas;
- Produtos cerâmicos (Pisos, Revestimentos, Porcelanatos, etc) tipo B ou C.
- Produtos Promocionais e/ou Saldão.
- Pisos, revestimentos cerâmicos e porcelanatos que não atendam as condições indicadas no item anterior, ou seja, preexistência de estoque mínimo de 30 m<sup>2</sup> (trinta metros quadrados) de produto idêntico (mesmo lote de fabricação/referência) disponível a venda;
- Produtos em exposição, saldos, liquidação, pontas de estoque e descontinuados;
- Produtos com sinais de exposição a condições adversas e/ou imprevistas (umidade, frio, calor intenso, maresia etc.), ainda que caracterizada por sinais apresentados apenas na embalagem;
- Produtos que apresentem indícios de queda, ataque de pragas ou agentes da natureza, oxidação ou corrosão, ainda que caracterizada por sinais apresentados apenas na embalagem;
- Produtos com indícios de uso indevido, ligação errada (erro de voltagem ou instalação equivocada).

## **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

1. As mercadorias deverão ser retiradas no prazo máximo de 5 (cinco) dias, caso contrário será emitida nota fiscal de devolução da mercadoria e geração de crédito no valor correspondente.
2. No ato da troca será disponibilizado ao cliente um *voucher* de crédito constando valor pago pelo produto devolvido, o qual deverá ser utilizado exclusivamente para pagamento de novas compras.

3. O valor do crédito será recebido na mesma condição de pagamento da compra de origem, ou seja, caso o cliente tenha efetuado a compra do produto devolvido de forma parcelada o valor da nova compra quitada com o voucher de crédito não receberá o desconto de pagamento à vista.

4. No ato da utilização do crédito o voucher deverá ser apresentado por seu titular, ou pessoa autorizada, acompanhado do documento de identificação, não sendo repostado em caso de perda, furto ou roubo.

Obs.: É vedado a utilização do voucher de crédito para quitação de boletos ou qualquer débito do consumidor perante a **PISOS & MAIS**.

### **Endereços úteis:**

#### **PROCON MUNICIPAL BARRA DOS COQUEIROS:**

Av. Barão de Maruim, 867 - São José, Aracaju – SE

CEP: 49015-040

Telefone: (79) 3179-6040

#### **PROCON ESTADUAL SERGIPE:**

Praça Camerino, 45 - Centro, Aracaju – SE

CEP: 49010-220

Telefone: (79) 3211-3383

#### **PISOS & MAIS**

TELEFONE PARA DÚVIDAS: (79) 9 9968-1516

[financeiro@pisosemais.com](mailto:financeiro@pisosemais.com)