



TROCAS E DEVOLUÇÕES

Em respeito aos nossos clientes e direitos do consumidor, também garantidos pelo Decreto no. 7.962 de março 2.013, o Código do Consumidor, segue abaixo as regras que norteiam a política de trocas, devoluções e as garantias legais que disponibilizamos para a linha Amazingrill.

1. Arrependimento ou Desistência

I – Caso você tenha ficado insatisfeito ou tenha se arrependido da compra, solicite a devolução através do Serviço de Atendimento ao Cliente (atendimento@amazingrill.com.br), dentro do prazo limite de 7 (sete) dias corridos, contados da data do recebimento da mercadoria, informando o motivo da solicitação, os dados cadastrais e o número da nota fiscal.

II – Caso o exercício do direito de arrependimento se dê dentro do prazo de 07 (sete) dias, iniciaremos a política de logística reversa, lembrando que os custos para a devolução do equipamento serão arcados pelo cliente ou devendo o consumidor inicialmente efetuar o adiantamento do frete, caso atendidos os requisitos a seguir expostos.

III – Será considerada aceita a devolução do produto que, acompanhado de documento fiscal (DANFE), não apresente danos ou vestígios de uso. Nesse caso o cliente terá direito ao reembolso.

IV – Após a chegada do produto na fábrica, a Amazingrill verificará se as condições supracitadas foram atendidas. Em caso afirmativo, providenciará o reembolso do Produto de acordo com a solicitação feita pelo Cliente.

V - A Amazingrill isenta-se da obrigação de atender às solicitações de reembolso de qualquer produto devolvido:

- Sem que o Setor de Atendimento ao Cliente tenha sido comunicado (por e-mail);
- Fora do prazo previsto para exercício do direito de arrependimento ou;
- Na ausência de itens/acessórios que o acompanham o pedido.

2. Produto em desacordo com o Pedido

Caso ocorra entrega do produto em desacordo com o solicitado, o pedido deve ser recusado na entrega e informado à Amazingrill. Todavia, se o pedido foi recebido, mas está em desacordo com a compra, a solicitação de troca deve ser comunicada a Amazingrill dentro de 7 (sete) dias corridos após o recebimento.

O custo de frete com a devolução da mercadoria será arcado pela Amazingrill.

Será considerada aceita a devolução do produto que, submetido à análise e acompanhado de documento fiscal, não apresente danos ou vestígios de uso. Nesse caso o cliente terá direito a troca ou reembolso.



3. Avaria ou Defeito de fabricação

Caso ocorra entrega de produto avariado ou com defeito de fabricação, poderá ser solicitada a troca em até 30 dias corridos após o recebimento da mercadoria.

Nesses casos, ao recepcionar a mercadoria, a Amazingrill reserva-se no direito de promover a análise do produto, a fim de identificar eventuais danos causados pelo manejo irregular do produto. Caso o mesmo não apresente danos devido ao uso indevido do produto, o cliente terá direito a troca ou reembolso.

Importante

Em todos os casos a Amazingrill reserva-se o direito legal de fazer a análise da solicitação de devolução dentro de 5 dias após o registro da reclamação. Os procedimentos referentes a devolução, coleta ou troca da mercadoria serão detalhados pela nossa equipe ao cliente interessado. É indispensável que o cliente interessado em fazer uma troca ou devolução solicite, antecipadamente, a autorização e orientações à Amazingrill através do canal de atendimento (atendimento@amazingrill.com.br).

A Amazingrill isenta-se de promover o cancelamento ou troca cujo defeito tenha sido causado por mau uso, assim como:

- Produtos sem defeito de fabricação;
- Produtos devolvidos sem a comunicação e autorização da Amazingrill ou fora do prazo do direito de arrependimento;

4. Troca de Produto sem Avarias ou defeitos de Fabricação

Sempre que for solicitada a devolução de produto sem avaria ou defeito, seja pelas seguintes razões, mas sem delimitá-las: discordância de cor, modelo, especificações, dimensões, tamanho, entre outros, o cliente deverá observar os prazos acima estipulados para o exercício do direito de arrependimento.

I - Caso a devolução ocorra dentro do prazo de 07 (sete) dias corridos estipulado em lei, a Amazingrill iniciará a política de logística reversa, lembrando que os custos para a devolução do equipamento serão arcados pelo cliente ou devendo o consumidor inicialmente efetuar o adiantamento do frete, conforme informado anteriormente no item 1.

Estando a devolução dentro dos requisitos acima informados, o cliente poderá optar pela restituição dos valores pagos ou pela disponibilização de crédito, para ser utilizado posteriormente.

Atenção!

Nesse caso, a Amazingrill não efetuará a troca do produto por outro comercializado. Será necessário que o cliente efetue uma nova compra em nossos canais, na qual deverão ser desembolsados novos valores de frete para envio do novo produto.



II – A Amazingrill não efetuará a troca de produto, seja através de restituição do valor, seja através de disponibilização de crédito para utilização em nosso site, após o prazo de 07 (sete) dias corridos da data do recebimento do pedido pelo cliente.

Para todos os casos acima descritos:

REEMBOLSO

Sempre que solicitado, o reembolso se dará após análise do motivo e do produto.

Os valores correspondentes ao frete serão reembolsados, desde que o produto apresente algum tipo de defeito de fabricação que impossibilite seu uso. O reembolso poderá ser feito:

1. Crédito de 100% do valor total da compra com validade de 90 dias, mediante emissão de cupons:

CUPONS

O valor pago será disponibilizado ao cliente como crédito, na forma de cupom, para utilização em sua próxima compra.

2. Estorno do valor do produto através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra:

CARTÃO DE CRÉDITO

O cancelamento é solicitado à administradora do cartão, que pode fazê-lo em até duas faturas subsequentes.

BOLETO BANCÁRIO

Depósito realizado em conta corrente em até 60 dias úteis após o recebimento dos dados bancários do cliente pela Amazingrill.

SETEMBRO DE 2020

AMAZINGRILL COMERCIO DE MAQUINAS LTDA