

Política de Trocas e Devoluções para Clientes com produtos CASA AMBIENTE

Visando a excelência no atendimento ao nosso cliente, abaixo procedimentos de trocas e devoluções. Temos como finalidade manter excelente boa relação constantemente e nosso objetivo maior estará sempre pautado na transparência e respeito ao relacionamento comercial entre a empresa e nossos clientes.

Para efetuar os procedimentos referentes a trocas dos nossos produtos, dispomos de políticas específicas para os seguintes casos abaixo:

1. REGRAS GERAIS

- 1.1 – O cliente deverá entrar em contato para toda e qualquer solicitação de troca ou devolução diretamente a CASA AMBIENTE através do seu departamento de atendimento ao cliente (11) 2191-2251 ou 2191-2225 e sac@edfort.com.br

Isso garantirá ao cliente o registro de qualquer solicitação bem como todos os procedimentos a serem tomados no processo da troca ou devolução dos itens.

As solicitações também podem ser feitas pelo nosso site www.casaambienteud.com.br em PESSOA JURÍDICA com os mesmos dados solicitado acima.

1.2 Após o comunicado feito ao SAC e as devidas orientações enviadas por este departamento para os procedimentos de troca e devolução serem cumpridas, o produto deverá ser encaminhado a CASA AMBIENTE em sua embalagem original, e **obrigatoriamente** deve estar acompanhado da cópia da nota fiscal de venda. Caso não tenha a via da nota fiscal de venda, deverá vir acompanhado de uma carta de devolução, **em papel timbrado**, contendo as seguintes informações:

Dados da empresa;
Endereço completo;
Número da nota fiscal de venda de cada produto;
Código e quantidade do produto a ser devolvido;
Motivo da devolução do produto.

1.3 - Todos os produtos encaminhados a CASA AMBIENTE passarão por uma análise para verificação das falhas relatadas antes da aceitação do processo de troca ou devolução;

2. DEFEITOS E AVARIAS

2.1 - O prazo para reclamação do defeito diretamente a **CASA AMBIENTE** é de até **90 (noventa)** dias corridos, a contar do recebimento do produto. Após esta data não nos responsabilizamos pelo compromisso de troca ou devolução dos itens;

2.2 - O novo produto somente será enviado após recebimento do produto defeituoso pela CASA AMBIENTE e análise do defeito relatado;

2.3 - A CASA AMBIENTE se isenta da responsabilidade de trocar qualquer produto que tenha o defeito ocasionado por mau manuseio do cliente ou por irresponsabilidades provenientes da transportadora contratada pelo mesmo;

2.4 - O prazo para a realização da troca será informado no momento da abertura da solicitação junto a CASA AMBIENTE. O prazo poderá variar, de acordo com a região e disponibilidade de estoque do produto a ser trocado;

3. OUTROS MOTIVOS DE TROCAS OU DEVOLUÇÕES

3.1 - Caso ocorra qualquer irregularidade no ato da entrega, solicitamos que recuse o recebimento da mercadoria e em seguida comunique a CASA AMBIENTE sobre o ocorrido;

3.2 - Se o produto for recebido, o prazo para solicitação da devolução por motivo de irregularidade na entrega, será de até 72 horas a contar do recebimento. Caso passe deste prazo, a CASA AMBIENTE não terá a responsabilidade na troca ou devolução;

3.3 - O que deve ser observado no momento do recebimento do pedido:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o adquirido no momento da compra;
- Produtos com sinais de violação;

3.4 - Somente serão trocados os produtos que ainda possuem quantidade em estoque ou que façam parte da coleção atual da empresa. Caso passe o **prazo máximo de 90 (noventa) dias após a compra não haverá trocas.**



Todos os produtos serão analisados para dar seguimento aos procedimentos acima. Eles serão reenviados ao cliente sempre que não for constatado qualquer defeito, ou se tiver sido descumprida uma das condições descritas no tópico anterior ou nos certificados de garantia disponíveis das embalagens de produtos e em nosso site.

A garantia contratual é de inteira responsabilidade do fabricante.