

## **Política de Trocas e Devoluções**

A ENCANEL efetuará a troca do(s) produto(s) adquirido(s) por seus Clientes, de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei 8.078/90).

De acordo com o CDC, artigos 12 e 18, a empresa não está obrigada a fazer a troca imediata dos produtos que comercializa. Caso o produto venha apresentar defeito técnico ou de fabricação, no prazo de até 07 (sete) dias corridos, contados a partir da data da emissão da nota fiscal e se ele estiver dentro das condições descritas no item 04, o cliente pode optar por realizar a troca por um mesmo produto, gerar o crédito em seu cadastro ou realizar o cancelamento da compra. Após o prazo de 07 dias, se o produto ainda estiver na garantia, o cliente deve encaminhá-lo para a assistência técnica autorizada da respectiva marca.

Conforme art. 26 do CDC, o cliente tem o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação em:

I – trinta dias, tratando-se de produtos não duráveis;

II – noventa dias, tratando-se de produtos duráveis.

Obs.: A ENCANEL somente comercializa os produtos, sendo o fabricante responsável por resolver os problemas decorrentes da fabricação.

O Direito de Arrependimento do Código de Defesa do Consumidor (artigo 49) somente existe para vendas realizadas fora do estabelecimento comercial, cujo prazo para solicitar a devolução/cancelamento é de até 07 dias após o seu recebimento. Não serão aceitas devoluções de pisos e revestimentos por motivos de arrependimento em razão das variações de tonalidade dos lotes de fabricação. Não realizamos a devolução e o cancelamento da compra dos itens de decoração e utilidades, contados a partir da data do recebimento da mercadoria. E para os demais produtos, o prazo limite é de até 30 dias.

2.1 Não trocamos/devolvemos:

a) Produtos desacompanhados do respectivo cupom ou nota fiscal, se a compra não tiver sido registrada no cadastro do cliente;

b) Produtos adquiridos em outros estabelecimentos;

c) Produtos de mostruário, adquiridos em promoções e/ou saldo de estoque, considerando que estes podem possuir avarias, pequenos defeitos ou data de vencimento próximo;

d) Produtos que estejam ausente(s) acessório(s);

e) Produtos de saldo, vencidos, fora de linha, sobras de obra e mercadorias de encomenda;

f) Produtos de venda a metro ou peso (fios, cabos, correntes, chapas e etc.);

g) Produtos expostos a condições adversas e/ou não recomendadas (umidade, frio ou calor intenso, etc.);

h) Produtos que tenham evidências de quedas, ataques de pragas ou agentes da natureza, oxidação ou corrosão devido à falta de limpeza adequada ou em desacordo com manual de instruções;

i) Produtos com indícios de uso indevido, mau uso, ligação errada (erro de voltagem ou instalação equivocada), instalação em locais impróprios.

No momento da troca/ devolução, o cliente receberá um crédito em seu cadastro para ser utilizado em uma nova compra, sem prazo para expirar. Não será realizado reembolso de valores, exceto em caso de defeito de fabricação.

Obs: A Renacor (tintas) não está associada à Encanel, portanto não pode ser utilizado o crédito gerado na devolução de nossa loja para realizar a compra em seu estabelecimento.

Em qualquer caso de troca ou devolução o produto deve estar na embalagem original, sem avarias, com todos os acessórios, manual de instruções e não apresente sinais de uso ou dano por má instalação ou manuseio inadequado.

Confira toda a mercadoria no ato do recebimento juntamente com a nota fiscal, pois não aceitamos reclamações posteriores.

Pessoa Jurídica

De acordo com a Legislação, só realizamos devolução para pessoas Jurídicas contribuintes de ICMS, caso apresentem a nota fiscal de devolução.