



## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Este instrumento estabelece os termos e condições para a troca e devolução de produtos comercializados pela REFAIX FACHADAS E FORROS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 54.982.152/0001-66, com sede em Rodovia João Hermenegildo de Oliveira, 800 - Penha - Bragança Paulista, SP, doravante denominada **FORNECEDORA**, e a pessoa física ou jurídica que adquire seus produtos, doravante denominada **CLIENTE**.

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto deste documento é regular o procedimento de troca e devolução de produtos adquiridos pelo CLIENTE, em estrita conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e a legislação aplicável.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DO CANAL DE ATENDIMENTO

2.1. Toda e qualquer comunicação referente a trocas ou devoluções deverá ser iniciada e formalizada **EXCLUSIVAMENTE** através do canal oficial de atendimento da FORNECEDORA:

- [loja@refax.com.br](mailto:loja@refax.com.br)

### CLÁUSULA TERCEIRA - DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

3.1. Nos termos do Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o CLIENTE poderá desistir da compra no prazo de **7 (sete) dias corridos**, a contar da data de recebimento do produto.

3.2. Para exercer tal direito, incumbirá ao CLIENTE contatar o canal oficial de atendimento, informando o **Número da Nota Fiscal**.

3.3. O produto deverá ser restituído à FORNECEDORA sem indícios de uso, manuseio ou instalação, em perfeitas condições, e devidamente acondicionado na **embalagem original de fábrica** ou em embalagem similar que assegure sua total integridade.

3.4. A coleta do produto incumbirá à FORNECEDORA, que se responsabilizará pelo agendamento e pelos custos do transporte, sendo a retirada realizada no mesmo endereço da entrega original.

3.5. A restituição dos valores pagos só será efetuada após o recebimento e a análise do produto pela FORNECEDORA.

- **§1º** A análise de conformidade do produto devolvido será realizada em até 7 (sete) dias úteis após o seu recebimento.

### CLÁUSULA QUARTA - DO VÍCIO OU DEFEITO DE FABRICAÇÃO

4.1. Caso o produto apresente vício ou defeito de fabricação, o CLIENTE deverá contatar o canal oficial de atendimento para acionar a garantia, fornecendo as



seguintes informações: a) Número da Nota Fiscal; b) Descrição detalhada do motivo da reclamação; c) Fotos e vídeos nítidos que evidenciem o suposto defeito.

**4.2.** O prazo para reclamação de vícios aparentes é de **90 (noventa) dias corridos** (Garantia Legal). Após este período, vigorarão os prazos e condições dispostos no **Termo de Garantia Contratual** do produto.

**4.3.** Uma vez constatado o defeito de fabricação, a FORNECEDORA dispõe do prazo legal de **30 (trinta) dias** para sanar o vício, seja através de reparo ou substituição do produto.

**4.4.** Se o prazo disposto na cláusula 4.3 não for cumprido, o CLIENTE poderá, alternativamente e à sua escolha, exigir: a) A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; b) A restituição imediata da quantia paga; c) O abatimento proporcional do preço.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA AVARIA NO TRANSPORTE**

**5.1.** O CLIENTE ou o responsável pelo recebimento deverá, no ato da entrega, inspecionar o produto. Caso seja identificada qualquer avaria decorrente do transporte, o recebimento deverá ser **recusado**, com a anotação do motivo no verso da Nota Fiscal.

**5.2.** Se a avaria for constatada apenas após o recebimento, solicitamos que o CLIENTE contate o canal oficial de atendimento preferencialmente em até **48 (quarenta e oito) horas**, para agilizar o processo de acionamento do seguro da transportadora, sem prejuízo do prazo legal de 90 dias para vícios aparentes.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS CONDIÇÕES GERAIS E EXCLUDENTES**

**6.1.** A troca ou devolução por defeito será invalidada e a garantia cancelada caso a análise técnica da FORNECEDORA constate que a avaria é decorrente de mau uso, instalação incorreta, ou inobservância das diretrizes dos **Manuais de Transporte, Manuseio, Manutenção e Limpeza**.

**6.2.** Não serão aceitos produtos devolvidos sem prévia comunicação formal através do canal de atendimento oficial.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO RESSARCIMENTO DE VALORES**

**7.1.** O ressarcimento dos valores devidos ao CLIENTE será processado após a aprovação da devolução na análise técnica.

**7.2.** A restituição ocorrerá conforme a modalidade de pagamento original (estorno em cartão de crédito, depósito ou Pix) e será efetuada em até **10 (dez) dias úteis** após a aprovação da devolução.





## **CLÁUSULA OITAVA - DO FORO**

**8.1.** Este instrumento é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Para dirimir quaisquer controvérsias, fica eleito o foro da Comarca de Bragança Paulista, SP, com renúncia a qualquer outro.

E, por estarem de acordo com os termos aqui dispostos, a aceitação desta política se dará com a finalização da compra pelo CLIENTE.

REFAX FACHADAS E FORROS LTDA  
54.982.152/0001-66

REFAX

