

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

1. Informações Gerais

Nosso compromisso é sua total satisfação nas compras realizadas, sendo assim visando uma parceria de respeito e confiança, criamos a Política de Troca e Devolução, embasada no Código de Defesa do Consumidor.

Com o intuito de prevenir eventuais problemas, solicitamos aos clientes que realize o seguinte procedimento ao receber a mercadoria adquirida.

- Confira toda a mercadoria recebida impreterivelmente no ato da entrega. Ao conferir a mercadoria, para evitar qualquer problema com a sua compra, fique atento:

- A) Com a descrição do produto;
- B) Com as especificações técnicas do produto;
- C) Com as dimensões do produto / quantidade;
- D) Preço ajustado / negociado;
- E) Prazos de pagamento.

2. Você deve ficar atento às informações abaixo:

- Todas as suas solicitações devem ser realizadas diretamente ao departamento de Reclamações, no e-mail reclamacoes@mecan.com.br ou pelo telefone (31) 3629-4049.

- Todas as mercadorias, oriundas de troca ou cancelamento, deverão ser encaminhadas a Mecan, sem indícios de mau uso, com o manual/acessórios que o acompanham e sempre com a 1ª via da nota fiscal de venda.

- Constatada qualquer divergência, indícios de mau uso, ausência de manual/acessórios e 1ª via da nota fiscal, a Mecan fica isenta de aceitar a sua solicitação e devolverá o produto ao seu endereço de entrega sem a correspondente restituição dos valores pagos.

- Recuse o recebimento do produto e entre em contato com o Departamento de reclamações da Mecan, caso constate alguma das situações abaixo:

- Produto avariado no transporte;
- Embalagem violada (quando houver);
- Acessórios ou itens faltantes;
- Produto em desacordo com o pedido.

3. Ocorrências para trocas e devoluções:

Existem diferentes tipos de ocorrências para trocas e devoluções, sendo que, cada um possui um prazo máximo para que seja registrada a Solicitação de Troca e Devolução no departamento de reclamações da Mecan.

3.1. Produto em Desacordo com o Pedido

Prazo de até 3 (três) dias úteis da data de recebimento do produto.

No momento do recebimento do produto adquirido, o cliente deverá realizar uma conferência sobre o pedido realizado, modelo, numeração, quantidade e todas as características da mercadoria. Caso o cliente receba um produto que não esteja de acordo com o pedido realizado na Mecan, deverá realizar o registro da Solicitação de Troca e Devolução, conforme processo explicado no item 2, em até 3 (três) dias úteis da data de recebimento da mercadoria pelo cliente ou outro responsável.

3.2. Produto Danificado

Prazo de até 3 (três) dias úteis da data de recebimento do produto.

No momento do recebimento do produto adquirido, o cliente deverá realizar uma conferência, para verificar se o produto encontra-se danificado e/ou falta algum acessório complementar. Caso o cliente receba um produto que se encontra danificado, deverá realizar o registro da Solicitação de Troca e Devolução, conforme processo explicado no item 2, em até 3 (três) dias úteis da data de recebimento da mercadoria pelo cliente ou outro responsável.

3.3. Desistência ou Arrependimento da Compra

Prazo de até 7 (sete) dias corridos da data de recebimento do produto.

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, caso o cliente desista ou se arrependa da compra de um produto, a Mecan aceita a devolução do mesmo, desde que o produto seja enviado a Mecan no prazo de até 7 (sete) dias corridos da data de recebimento do produto pelo cliente ou outro responsável. O cliente deverá realizar o registro da Solicitação de Troca e Devolução, conforme processo explicado no item 2. O reembolso do valor pago pelo produto será feito na conta corrente do cliente, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos. A Mecan comunicará via e-mail o valor e data que o cliente será reembolsado. O produto deverá ser devolvido, sem indícios de uso e danificações. Despesas com postagem/frete não serão reembolsados.

3.4. Produto com Defeito de Fabricação (Garantia)

Prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos da data de recebimento do produto.

O consumidor terá uma garantia para produtos que apresentarem defeito de fabricação aparente ou de fácil constatação, desde que o problema seja informado em um prazo de 180 (cento e oitenta) dias, 90 dias garantido pela Mecan e 90 dias de acordo com o artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando 180 dias de garantia. O cliente deverá realizar o registro da Solicitação de Troca e Devolução, conforme processo explicado no item 2. A Mecan Realizará uma vistoria para depois autorizar o envio do produto.

4. Considerações gerais:

- Havendo devolução de produtos sem o registro da Solicitação de Troca e Devolução no departamento de reclamações pelo e-mail reclamacoes@mecan.com.br e/ou pelo telefone (31) 3629-4049 ou fora de prazo citado acima, a Mecan não se obriga a aceitar o mesmo.

- Se ocorrer uma das situações acima, registre imediatamente sua Solicitação de Troca e Devolução conforme processo explicado.

- Após o registro da Solicitação de Troca e Devolução no departamento de reclamações da Mecan pelo e-mail reclamacoes@mecan.com.br ou pelo telefone (31) 3629-4049 a Mecan terá 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento da solicitação para resolver a ocorrência.

- Contamos com uma equipe qualificada no Controle de Qualidade para análise e checagem das condições dos produtos enviados para troca e devolução.

- Em situações em que a equipe de Controle de Qualidade diagnosticar a presença de indícios de mau uso, a Mecan isenta-se da obrigação de cancelar a compra, trocar ou consertar qualquer produto.

- Em situações que ocorrerem à necessidade de reembolso ao cliente, esse procedimento deverá ser acertado com o departamento de reclamações da Mecan, pelo e-mail reclamacoes@mecan.com.br ou pelo telefone (31) 3629-4049.

- Não serão aceitas Solicitações de Trocas ou Devoluções sem o atendimento aos procedimentos e regras descritas nesta Política de Trocas e Devoluções.

5. Dúvidas

Caso você tenha alguma dúvida que não tenha sido esclarecida nessa Política de Troca e Devolução, fale conosco através do site da Mecan (www.mecan.com.br) ou pelo e-mail juridico@mecan.com.br ou pelos telefones (31) 3629-4000 e 0800 200 0010.