

Política de Troca e Devolução Compras E-commerce

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA, com endereço na RUA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO, 204 CENTRO JUIZ DE FORA – MG CEP – 36.013-080, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.126.995/0001-05 com Inscrição Estadual nº 367.417.894-00008

2. Contato – CAIE RME (Central de Atendimento) REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA disponibiliza a CAIE RME para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. A CAIE RME opera por meio dos canais de comunicação listados abaixo:

- (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA, durante os horários de funcionamento.
- (b) Pelos telefones (32)3215.6292 Segunda à Sexta das 08h00 às 18h00
- (c) Por correspondência endereçada à REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA, Rua Marechal Floriano Peixoto, 204 Centro Juiz de Fora – MG CEP - 36.013-080, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento.

Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. Além disso, REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e os Termos e Condições de Uso deste Site. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Modalidades

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (vício).

4. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** por meio da **CAIE RME** (Central de Atendimento **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.1. Contato com a **CAIE RME** Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar a **CAIE RME** e solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2. Envio do produto à **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA**. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA**: (a) entregando-o em qualquer loja física da **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** por correio. Neste caso, bastará solicitar à **CAIE RME** (Central de Atendimento **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA**) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) está sem indícios de testes, provas ou uso.

4.4. Negativa do arrependimento. Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

4.5. Devolução dos valores pagos. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela **REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA** à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

5. Devolução ou Troca por defeito no produto

Se o Produto adquirido no Site apresentar algum defeito de fabricação ou inconformidade, o Cliente deverá entrar em contato com nossa CAIE RME (Central de Atendimento REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA no prazo de até 90 (noventa) dias após o recebimento do produto, informando o número da nota fiscal, o nome do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais. O produto deverá ser enviado da seguinte forma:

(a) entregando-o em qualquer loja física da REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA por correio. Neste caso, bastará solicitar à CAIE RME (Central de Atendimento REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

5.1. O produto devolvido será analisado e, caso seja confirmado qualquer defeito de fabricação, a REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA providenciará a troca do produto ou o seu reparo em até 30 (trinta) dias corridos contados da solicitação feita pelo cliente.

5.2. Condições do produto. Ao receber o Produto, a REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA verificará as suas condições, sendo que: (i) o produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; (ii) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

5.3. Negativa da troca. Se não forem constatados defeitos de fabricação no Produto ou se este não atender as condições descritas no item 6.2, a REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA notificará o Cliente para que este providencie a retirada do Produto em uma das lojas físicas ou arque com os custos de frete para sua devolução. Nestes casos não haverá reembolso de qualquer valor pago pelo Cliente.

5.4. Aceitação da troca. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA notificará o Cliente e providenciará o envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo crédito no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras; (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

6. IMPORTANTE

A troca ou devolução de produtos adquiridos na REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA é garantido quando o contato com nossa CAIE RME (Central de Atendimento REI MATERIAIS ELÉTRICO LTDA ocorrer dentro dos prazos descritos acima.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

As disposições desta Política de Trocas e Devoluções poderão ser atualizadas ou modificadas a qualquer momento, portanto sugerimos a verificação pelo internauta/cliente sempre que efetuar o acesso ao Portal.

Em caso de qualquer dúvida com relação à Política de Trocas e Devoluções, o cliente/internauta poderá entrar em contato com nossa Central de Atendimento a qualquer momento.