

POLÍTICA DE TROCA, DEVOLUÇÕES E ASSISTÊNCIA **TÉCNICA**

A total satisfação do cliente é um dos objetivos da CBEMED. Neste intuito, divulgamos a nossa política de Troca, Devolução e Assistência Técnica com respeito às necessidades do cliente e em atendimento ao Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **ANTES** de qualquer procedimento, seja conserto, troca ou devolução, entre em contato com o nosso Departamento de Assistência Técnica, através do telefone (11) 4496-7950, do e-mail (faleconosco@cbemed.com.br) ou pelo WhastApp (11) 96488-5657.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

No caso de trocas e devoluções, só serão aceitos produtos novos (que não foram utilizados), que não tenham sido alterados pelo cliente, que estejam intactos, com as rotulagens e embalagens originais. Todo produto devolvido, deverá estar acompanhado da Nota Fiscal ou cupom fiscal e com as seguintes informações:

- Nome completo;
- Endereço completo;
- Número do pedido, quando aplicável;
- Nome e código do (s) produto (s) a ser (em) devolvido (s) – o mesmo informado na Nota Fiscal;
- Motivo da troca e/ou devolução.

DO RECEBIMENTO EM TROCA

Após o recebimento do produto pela CBEMED, este passará por uma análise do Controle de Qualidade, e, caso **NÃO** esteja de acordo com as condições de troca descritas no item anterior, será devolvido ao cliente.

O cliente/consumidor deverá ler atentamente o manual de instruções antes da utilização produto visando a correta utilização, preservação do produto adquirido e conhecimento sobre sua garantia.

O cliente DEVE guardar a NOTA ou CUPOM FISCAL da compra dos produtos.

A embalagem original do(s) produto(s) comprado(s), assim como manuais, etiquetas, itens e acessórios que o(s) acompanham devem ser conservados em boas condições. Em caso de troca, estes itens serão avaliados.

No momento do recebimento dos produtos, o cliente DEVE conferir imediatamente a mercadoria junto ao pedido a e Nota Fiscal, considerando também, as condições abaixo:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido;
- Falta de acessórios.

Caso o cliente receba o produto com alguma dessas situações, o mesmo deve entrar em contato com a CBEMED no prazo improrrogável de até **07 dias contados da aquisição em caso de compra presencial ou do recebimento, na hipótese de venda on-line, do produto.**

DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO

Para a realização de uma devolução em caso de **arrependimento ou desistência**, o cliente se obriga no prazo máximo e improrrogável de **07 (sete) dias corridos, contados do recebimento do produto ou sua aquisição presencial** manifestar seu interesse na devolução. Para tanto deve entrar em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente pelo telefone (11) 4496-7950, por e-mail (faleconosco@cbemed.com.br) ou pelo WhastApp (11) 96488-5657.

O(s) produto(s) devolvido(s) deve(m) estar novo(s), em sua embalagem original, com rotulagem, em perfeito estado de conservação, que não tenham sido utilizados ou alterados e devem estar acompanhados do cupom original ou a cópia da nota fiscal de compra.

Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o cliente, caso algum dos itens não esteja dentro dos critérios informados. Neste caso, o frete de retorno será pago pelo cliente. Ao receber e constatar que o(s) produto(s) esteja(m) em perfeito estado, o valor do (s) produto (s) poderá ser reembolsado ou negociado uma nova venda com o cliente. Nessas condições, o frete é da CBEMED.

TROCA POR OUTRO MODELO

Para realizar a troca do produto adquirido por um outro, de modelo distinto, o produto que se pretende trocar, deve estar conforme descrito no item anterior. O cliente deverá entrar em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente pelo telefone (11) 4496-7950, por e-mail (faleconosco@cbemed.com.br) ou pelo WhastApp (11) 96488-5657, no prazo máximo e improrrogável de **15 (quinze) dias** contados do recebimento do produto ou de sua aquisição presencial. **“O produto somente poderá ser trocado por outro de mesmo valor ou em valor superior, sendo admitida, para fins de atingimento deste valor, a soma dos valores de dois ou mais produtos que se queira adquirir da CBEMED, nesta modalidade de troca”.**

Se a troca for aprovada pela CBEMED, a mesma exigirá os mesmos cuidados citados acima, como também, deverá conter o cupom fiscal ou a cópia da Nota Fiscal de compra. Neste caso, os fretes, sem exceção, são de responsabilidade do cliente.

PRODUTO COM DEFEITO APARENTE

O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação se expira impreterivelmente em **90 (noventa) dias** a partir do recebimento e ou aquisição presencial do produto. Nesta hipótese e antes de decorrido o prazo

aqui previsto, o cliente deverá entrar em contato com o nosso serviço de atendimento pelo telefone (11) 4496-7950, por e-mail (faleconosco@cbemed.com.br) ou pelo WhastApp (11) 96488-5657. Será exigida a Nota Fiscal ou cupom de compra do produto. O produto devolvido passará por uma análise, e, se constatado defeito de **FABRICAÇÃO**, o vício deverá ser sanado pela CBEMED. Caso não seja possível o conserto, um novo produto, igual ao adquirido, será enviado ao cliente. O custo do envio será de responsabilidade da CBEMED.

Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o cliente, caso algum dos itens não estejam dentro dos critérios informados. Neste caso, o frete de retorno será por conta do cliente.

PRODUTO COM VÍCIO OCULTO

A CBEMED oferece garantia contra defeitos ocultos de **FABRICAÇÃO**, devidamente comprovados. Nesta hipótese o cliente deverá **encaminhar o produto a uma Assistência Técnica Autorizada**, para maior agilidade no conserto, **e desde que o faça no prazo máximo e improrrogável de 90 (noventa) dias contados da constatação do vício.**

Importante o lojista reforçar com o cliente que, no caso de problemas, direcionar os clientes para as Assistências Técnicas!

O vício deverá ser sanado no prazo de **30 (trinta) dias** e quando ocorrer **algum imprevisto, o cliente deverá ser comunicado imediatamente.**

Para ter o vício sanado, o cliente **DEVERÁ** apresentar, seguindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, **o cupom original ou cópia da Nota Fiscal e o produto na embalagem original, rotulado e sem indício de mau uso.** O produto com vício será analisado pelos técnicos e, se confirmado o vício, será reparado. Caso o vício não apresente conserto, a CBEMED trocará a peça/parte por uma nova. Caso a CBEMED confirme que o problema decorre do uso incorreto ou mau uso do(s) produto (s) pelo cliente; ou que o(s) produto(s) está (ão) fora do prazo de garantia, ou, o problema é originário de desgaste

natural do item, a **Assistência Técnica** ou a **CBEMED**, cobrará pelo serviço realizado, como também, o frete de retorno do(s) produto(s).

Nos casos dos vícios de fabricação, a CBEMED recomenda que o cliente encaminhe o produto a uma Assistência Técnica Autorizada, garantindo maior agilidade no conserto.

Comprovado pelos técnicos da Assistência Técnica Autorizada e/ou CBEMED, que o vício é originário de FABRICAÇÃO e o produto está em garantia, o conserto será realizado sem custos, desde que, apresente a **CÓPIA DA NF DE COMPRA**, como também as despesas do frete.

Caso o problema seja por desgaste natural, mau uso ou fora da garantia, a Assistência Técnica Autorizada ou a CBEMED poderá cobrar pelo conserto e o valor do frete ficará por conta do cliente.

PRODUTO FORA DA GARANTIA

Para produtos que o prazo de garantia tenha se expirado, a empresa irá comunicar o cliente e em comum acordo, poderá gerar um orçamento para reparar tais produtos.

No caso da **NÃO** aprovação do orçamento ou do silêncio do cliente referente ao orçamento enviado, a empresa comunicará o cliente, possibilitando duas alternativas:

- **O cliente retira o produto na empresa em até 90 dias** ou faz o pagamento antecipado das despesas postais para que este lhe seja enviado.

Após este prazo, não havendo manifestação do cliente perante as opções acima, o (s) produto (s) será (ão) descartado (s).

No caso dos clientes que enviam produtos sem **CUPOM FISCAL** ou a **CÓPIA DA NOTA FISCAL** de compra, serão considerados **SEM** garantia, nas mesmas condições acima, com o cliente arcando com as despesas.