

politica-de-troca-e-devolucao-de-produtos.docx Política de Troca e Devolução de Produtos

1. Condições Gerais

Todas as ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser feitas no prazo de até 07 (sete) dias, a contar da data de entrega e devem ser comunicadas ao NACH – Núcleo de Atendimento ao Consultor Hinode, através do email: nach@hinode.com.br.

A Hinode isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto sem que o NACH tenha sido comunicado previamente ou que estejam fora do prazo.

2. Troca ou Cancelamento da Compra

Conforme ditam as normas do CDC (Código de Defesa do Consumidor), o cliente, que realiza compras fora do estabelecimento comercial (por telefone, em domicílio, internet ou outro meio similar), possui até 07 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento do produto, para registrar a desistência da compra (art. 49).

A contagem do prazo inicia-se a partir do dia imediatamente posterior ao recebimento do produto. Neste período, se o produto apresentar defeito, comunique o NACH – Núcleo de Atendimento ao Consultor Hinode, através do email: nach@hinode.com.br, relatando sobre o suposto defeito, esclarecendo o ocorrido.

A contagem do prazo de 07 (sete) dias não é interrompida nos finais de semana ou feriados. Quando não houver expediente, o dia final do prazo de reflexão se prorrogará para o 1º (primeiro) dia útil subsequente.

Para trocar um produto as seguintes condições deverão ser observadas:

- a) O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original, acompanhado do DANFE (Doc. Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica);
- b) Relate, no verso do DANFE, o motivo da devolução.

Nossos operadores enviarão, por e-mail, o código de postagem que deve ser apresentado nas agências dos Correios. Esse processo é gratuito

ATENÇÃO: Produto encaminhado fora das especificações acima não será aceito para análise de defeitos e será, automaticamente, devolvido ao remetente.

3. Devolução dos Produtos

Os produtos deverão ser devolvidos, pelo consultor/consumidor, por intermédio dos Correios, seguindo as orientações recebidas por email.

Os produtos devem ser devolvidos em sua embalagem original.

Os produtos não poderão apresentar qualquer indício de uso.

Os produtos que não atenderem as condições exigidas acima não serão aceitos como devolução e, automaticamente, serão remetidos de volta ao endereço de origem. Nessas condições, a Hinode se reserva o direito de fazer uma nova cobrança de frete.

4. Análise de Defeito dos Produtos

A avaliação de defeitos será realizada pela Hinode, que fornecerá um laudo final do pedido de troca.

Prazo médio da análise: 30 (trinta) dias úteis após o recebimento do produto.

Se o laudo for favorável à troca, o consultor/consumidor receberá no endereço de origem, sem custos adicionais, a substituição pelo mesmo produto.

Na ausência do mesmo produto em estoque, o consultor/consumidor será comunicado e poderá escolher um outro produto para troca, entre as opções existentes no site, respeitando o valor limite do crédito ou a devolução do valor pago.

Se o laudo for contrário à troca, o produto será devolvido ao consultor/consumidor com a carta/laudo de reprovação, justificando os motivos da mesma, sem direito de substituição.

Exemplos de itens de reprovação:

- Ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo consultor/consumidor);
- Indícios de uso inadequado do produto;
- Indícios de dano acidental;
- Desgaste natural em decorrência do uso.

5. Restituição dos Valores Pagos

Cartão de crédito: o estorno poderá ocorrer em até 02 (duas) faturas subsequentes;

Depósito bancário: o estorno poderá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis.

NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR DO FRETE

A restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise das condições dos produtos em nosso estoque (o produto não poderá ter qualquer indício de uso).