

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

GRUPO ALTESO

Data da Última Atualização: 02.02.2024

POR FAVOR, LEIA ESTA POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO COM ATENÇÃO, POIS NELA ESTÁ CONTIDA TODAS AS REGRAS, NORMAS, CONDIÇÕES E PRAZOS DE TROCA E DEVOLUÇÃO E O SEU USO DEMONSTRA A SUA CONCORDÂNCIA COM TUDO AQUI ESTABELECIDO.

Os sites zumex.com.br; coconutbrasil.com.br; altesoequipamentos.com.br e o(s) aplicativo(s), bem como os demais canais digitais de comunicação, fazem parte de uma plataforma de serviços que dá acesso a comercialização de máquinas e equipamentos voltados para o segmento de alimentos e bebidas, frescas e naturais, bem como a embalagens plásticas todos oferecidos pelo GRUPO ALTESO, o qual é composto pelas empresas ALTESO EQUIPAMENTOS INDUSTRIAIS S.A., sociedade anônima de capital fechado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 29.271.387/0001-00 e ALTESO EMBALAGENS LTDA, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 29.753.631/0001-63, ambas com sede na Avenida Doutor Cardoso de Melo, nº 1.460, 10º andar, salas 103 e 104, bairro Vila Olímpia, na cidade de São Paulo/SP, CEP 04.548-005.

O GRUPO ALTESO (referido nesta Política como “nós”, ou “nosso(a)(s)”) compromete-se a proporcionar a melhor experiência aos seus clientes adotando as providências necessárias que sejam de sua responsabilidade, bem como atuando sempre em acordo com as legislações aplicáveis ao tema.

Neste sentido, caso você queira trocar, desistir ou cancelar alguma compra, estará amparado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que versa, dentre outras coisas, sobre o Direito de Arrependimento.

Esta Política de Troca e Devolução é regida pelas legislações da República Federativa do Brasil aplicáveis ao tema, quais sejam, LEI Nº 8.078, DE 11.09.1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), e LEI Nº 12.291, DE 20.07.2010 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm), as quais tem como foco regular as regras de consumo, criando um cenário de segurança jurídica

para todas as partes envolvidas, sendo seu texto interpretado no idioma português e submetidos ao Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

1. Condições Gerais

Caso deseje trocar ou devolver seu pedido, isso é perfeitamente possível. É um direito do consumidor garantido por lei. Nós, do Grupo Alteso, fazemos questão de explicar o passo a passo, de forma que o processo fique fácil para você.

Por lei, as **devoluções** podem ser feitas em até 7 (sete) dias corridos, contados do ato do recebimento, se o cliente se arrepender da compra (direito de arrependimento).

Depois deste prazo, você tem direito a **reclamar por eventuais vícios (defeitos) aparentes ou de fácil constatação** em até 90 (noventa) dias, a partir da data de entrega do produto, período no qual (i) poderão ser realizadas avaliações, manutenções e reparos gratuitos, de forma remota e/ou presencial, para satisfazer os defeitos (no prazo de até 20 dias úteis a contar do recebimento da solicitação) ou, quando necessário, (ii) poderá ser realizada troca do produto (no prazo de até 20 dias úteis a contar do diagnóstico realizado pelo time de operações), em ambos os casos, se não constatado mau uso ou uso indevido pelo cliente, bem como diagnosticado pela equipe comercial e de operações do Grupo Alteso que houve falha/defeito no produto, tudo em acordo com as garantias dos fabricantes, disponibilizadas no ato da compra.

Ocorrendo uma das hipóteses acima, você deverá entrar em contato conosco pelos nossos canais de atendimento, contudo, deve observar algumas regras e condições:

- (i) apresentação da nota fiscal original de venda; nos casos de clientes que tenham locado os produtos, estes deverão emitir nota fiscal de devolução depois de manifestado o arrependimento;
- (ii) o produto deverá ser encaminhado na embalagem original, em sua ausência o produto deve estar envolto em plástico bolha;
- (iii) o produto não poderá conter nenhum indício de uso não autorizado;
- (iv) o produto deverá estar acompanhado de etiquetas, manual de instalação e todos os seus componentes;

(v) produtos com desconto ou comprados por meio de promoções não estão disponíveis para trocas nem devoluções.

O processo de troca, devolução, reparos ou manutenções deverá seguir as etapas abaixo:

- (i) entre em contato com o SAC por telefone, whatsapp ou preenchendo nosso formulário no site;
- (ii) informe o número do pedido ou da nota fiscal;
- (iii) informe os itens que pretende devolver ou realizar atendimento com vistoria para posterior reparo, manutenção ou troca;
- (iv) envie o produto na embalagem original, em sua ausência o produto deve estar envolto em plástico bolha e acompanhado de etiquetas, manual de instalação e todos os seus componentes (para devolução ou troca quando for o caso);
- (v) Apresente a nota fiscal original de venda (para devolução ou troca quando for o caso).

2. Hipóteses de Troca ou Devolução

2.1. Desistência/Arrependimento da Compra

No caso de **arrependimento da compra (devolução)**, dentro do prazo legal, o valor pago será reembolsado o quanto antes, devidamente corrigido. Para isso, você deverá realizar os procedimentos informados no tópico 1 acima e, ao entrar em contato com o SAC do Grupo Alteso, receberá as informações complementares necessárias para realização do procedimento.

2.2. Defeito de Fabricação ou Dano no Transporte

Se for constatado defeito no produto e isso for **caso de reclamação por eventuais vícios/defeitos**, também dentro do prazo legal e, observado o diagnóstico circunstancial elaborado pela equipe comercial e operacional do Grupo Alteso, você terá algumas opções, são elas:

- (i) recebimento de crédito para novas compras;
- (ii) troca do produto pelo mesmo em perfeitas condições de uso;
- (iii) troca por outro produto;

- (iv) manutenções e reparos gratuitos para satisfazer os defeitos, observadas as condições da garantia; ou
- (v) reembolso do valor pago o quanto antes.

Lembrando sempre que, é necessário que você busque nossos canais de atendimento oficiais, inclusive o SAC, manifestando a situação, para que seja aberta oficialmente a ocorrência para análise e resolução, obedecendo os procedimentos indicados no tópico 1 acima, momento no qual receberá orientações complementares para regularização da situação.

Caso seja constatado dano decorrente do transporte, no ato da entrega e na presença da transportadora, examine a embalagem verificando se está em perfeitas condições (não deve estar violada, rasgada ou molhada). O produto também não pode estar danificado. Confira, ainda, as especificações do produto, a quantidade e se ele está conforme o pedido e a descrição da Nota Fiscal. Se houver qualquer divergência, não aceite o produto no ato da entrega, não assine a nota fiscal e veja se a razão para a recusa foi registrada no verso da nota. Em seguida, entre em contato pelos nossos canais oficiais que trataremos do seu caso.

2.3. Produto Diferente do Pedido

Caso você receba um produto diferente do adquirido, seja em relação a voltagem, cor, modelo, preço ou peças faltando, recuse a mercadoria no ato da entrega e justifique a devolução no verso da Nota Fiscal.

Caso você receba o produto sem constatar algum problema, entre em contato por meio dos nossos canais de atendimento em até 48hs (quarenta e oito horas) após o recebimento, informando o número do pedido ou o CPF/CNPJ do titular da compra.

3. Coleta dos Produtos

Para todos os casos acima descritos no tópico 2, a coleta do produto será realizada no mesmo endereço de entrega. Siga atentamente as instruções do tópico 1 acima.

Não se esqueça de solicitar o comprovante de coleta do seu produto ao transportador, pois ele é a garantia de que o produto foi retirado do local da

entrega. Se o transportador não tiver o protocolo, não entregue a mercadoria e comunique o ocorrido nos nossos canais de atendimento.

O prazo para coleta será informado via e-mail, telefone, mensagem ou WhatsApp. O produto coletado, assim que chegar ao nosso estoque, será analisado, podendo ser devolvido sem consulta prévia no caso de descumprimento dos critérios listados acima ou caso não seja constatado qualquer defeito, conforme resultado do diagnóstico realizado pela equipe comercial e de operações do Grupo Alteso.

4. Devolução de Valores

Nas hipóteses em que forem necessárias devolução de valores, oriundos de alguma situação de desistência, cancelamento ou defeito, a restituição do valor pago ocorrerá de acordo com a opção de pagamento utilizada no momento da compra, respeitando as formas de abaixo:

- Cartão de crédito: É solicitado o cancelamento do valor referente à compra para a administradora do seu cartão em até 7 dias úteis. Caso o valor tenha sido parcelado, o débito das parcelas continuará ocorrendo até que o estorno seja realizado e o débito do restante do valor seja cancelado. O prazo de devolução e estorno é de responsabilidade e conforme regras da administradora e do banco emissor do cartão.

Caso seja solicitado o cancelamento de forma indevida junto à operadora do cartão, serão emitidos boletos bancários de cobrança com os devidos ônus previstos em contrato.

- Boleto bancário: A restituição do valor pago é realizada através de depósito em conta corrente do titular da compra. Precisaremos dos seus dados bancários (Nome, CPF/CNPJ, Banco, Agência e Conta Corrente). A devolução ocorrerá em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis. Forneça seus dados bancários de forma completa e precisa, inclusive o dígito da conta, para que não haja atrasos e intercorrências no procedimento de devolução.

Importante:

- Se o titular da compra não possuir conta corrente, será preciso enviar uma carta de próprio punho assinada, pela pessoa física titular da compra ou pelo representante legal da pessoa jurídica, com a identificação (Nome completo, RG e CPF ou Razão Social e CNPJ), por fax, carta registrada ou e-mail, bem como os dados completos de autorização do crédito e identificação do terceiro recebedor.
- Em caso de devolução por defeito, a restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise das condições do produto em nosso Centro de Distribuição, baseado no diagnóstico elaborado pela equipe comercial e de operações do Grupo Alteso, atestando se houve falha/defeito no produto, tudo em acordo com as garantias dos fabricantes.
- O reembolso será realizado no valor total do produto devolvido/cancelado, inclusive o valor do frete, se houver.

5. Contato e Foro de reclamação

Caso você tenha qualquer dúvida ou reclamação relacionada a esta Política de Troca e Devolução, ficaremos felizes em ajudar por meio do telefone +55 (11) 4780-5250; do e-mail atendimento@grupoalteso.com.br e dos nossos outros canais de atendimento, que estão disponíveis nos nossos sites.

Esta Política de Troca e Devolução será regida pela legislação brasileira. Qualquer reclamação ou controvérsia aqui baseada será dirimida exclusivamente pela Comarca de São Paulo/SP.