



POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

LEI 8.078/90

(Art. 18, 26 e 49)

TROCA DE MERCADORIAS

As trocas só são obrigatórias em caso de defeito do produto. O prazo para reclamação é de 90 (noventa) dias após a data da compra e a solução do problema deve ocorrer em 30 (trinta) dias após a solicitação, conforme os artigos 18 e 26 do Código de Defesa do Consumidor.

ARREPENDIMENTO DA COMPRA

O consumidor só tem direito ao arrependimento da compra realizada fora do estabelecimento comercial (em domicílio, telefone, internet ou por outro meio similar) no prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento do produto ou assinatura do contrato, conforme o artigo 49 e § único do Código de Defesa do Consumidor.

OBSERVAÇÃO

Se o estabelecimento fizer trocas ou devolução do valor pago em discordância com os artigos acima, será por cortesia para fidelizar seus clientes.



Compras realizada em loja física ou televentas:

1. DEVOLUÇÃO OU TROCA DE PRODUTO POR DEFEITO

1.1. O Jawal efetuará a troca do produto adquirido por seus clientes de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

1.2. Caso identificado defeito técnico ou de fabricação no produto, no prazo de até **7 (sete) dias corridos**, contados da data do recebimento do produto ou retirada na loja, o cliente poderá optar por:

- a) Produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional;
- b) Emissão de vale compras no valor do produto para utilização na loja física ou pelo televentas.

1.3. Havendo indisponibilidade do produto a ser trocado, o cliente poderá optar pela:

- a) Troca imediata por qualquer produto disponível na loja;
- b) Estorno do valor da compra.

1.4. Caso o defeito técnico ou de fabricação, seja identificado após o prazo de **7 (sete) dias corridos**, o cliente deverá encaminhar o produto para a assistência técnica do fabricante.

1.5. Caso o cliente receba um produto diferente ao originalmente adquirido, o mesmo deverá recusar a entrega ou solicitar a troca do produto em até **7 (sete) dias corridos** a contar da data do seu recebimento.

2. DEVOLUÇÃO OU TROCA DE PRODUTOS SEM DEFEITO

2.1. O Jawal, a fim de fidelizar seus clientes, realizará a troca de mercadorias para os mesmos, isto significa que se as condições gerais abaixo descritas forem respeitadas, o Jawal prontamente realizará a troca do produto adquirido.

2.2. O Jawal efetuará a troca de produto sem vício ou defeito no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos**, contados após a emissão da nota fiscal.

2.3. Para a troca a loja verificará as condições do produto, que deverá estar em perfeito estado, em sua embalagem original e em perfeitas condições de venda, sem sinais de utilização ou instalação.

2.4. Os produtos adquiridos em saldo, sob encomenda, por metro e tintas preparadas na máquina ficam sem possibilidade de troca.

2.5. Eletrônicos e máquinas em geral, quando apresentarem sinais de instalação e/ou utilização, somente poderão ser trocados com a apresentação de laudo técnico atestando o vício ou defeito.

2.6. Os produtos cerâmicos não poderão ser trocados, exceto se verificado a disponibilidade de mesmo lote.

2.7. Os produtos que possuem partes de vidro são conferidos e, desta forma, a troca só será realizada caso o produto esteja em perfeitas condições;

3. DEVOLUÇÃO OU TROCA DE PRODUTO COM BOLETO FATURADO (Pessoa Jurídica)

3.1. O Cliente deverá comparecer na loja com os produtos e o espelho da nota fiscal para devolução da mercadoria.

3.2. Caso o pedido tenha sido entregue, é necessário que o cliente efetue pagamento de valor de novo frete para que a loja realize a retirada da mercadoria.

3.3. O boleto atualizado será enviado via e-mail em até 48 horas úteis.

3.4. Em caso de devolução total, a loja efetuará o abatimento dos valores e o cancelamento do pedido de venda.

