

Política de Trocas e Devoluções

Política de Troca

Em respeito aos nossos clientes e direitos do consumidor, também garantidos pelo Decreto no. 7.962 de março 2.013, o Código do Consumidor, segue abaixo as regras que norteiam a política de trocas, devoluções e as garantias legais que disponibilizamos na loja **alter books**.

1. Arrependimento ou Desistência

I – Caso você tenha ficado insatisfeito ou tenha se arrependido da compra, solicite a devolução através do telefone (11) 983592300, ou pelo email: ederibeiro@yahoo.com.br, dentro do prazo limite de 7 (sete) dias corridos, contados da data do recebimento da mercadoria, informando o motivo da solicitação, seus dados cadastrais e o número da nota fiscal.

II – Caso o exercício do direito de arrependimento se dê dentro do prazo de 07 (sete) dias, iniciaremos a política de logística reversa, enviando um código de postagem para você concluir seu envio sem custos com o frete ou devendo o consumidor inicialmente efetuar o adiantamento do frete para posterior reembolso, caso atendidos os requisitos a seguir expostos.

III – Será considerada aceita a devolução do produto que acompanhado de documento fiscal (DANFE) não apresente danos ou vestígios de uso. Nesse caso o cliente terá direito ao reembolso.

IV – Após a chegada do produto providenciaremos o reembolso do Produto de acordo com a solicitação feita pelo Cliente e arcaremos com os custos de frete, caso esse tenha sido antecipado pelo consumidor.

V – A **alter books** isenta-se da obrigação de atender às solicitações de reembolso de qualquer produto devolvido sem que seja comunicado ou fora do prazo.

2. Produto em desacordo com o Pedido

Caso ocorra entrega do produto em desacordo com o solicitado, o pedido deve ser recusado na entrega e informado à **alter books**. Todavia, se o pedido foi recebido, mas está em desacordo com a compra, a solicitação de troca deve ser comunicada a **alter books** dentro de 7 dias corridos após o recebimento. O custo de frete com a devolução da mercadoria também será arcado pela **alter books**, mediante envio de código de postagem a ser solicitado em nossos Canais de Atendimento. Será considerada aceita a devolução do produto que submetido a nossa análise acompanhado de documento fiscal, e não apresente danos ou vestígios de uso. Nesse caso o cliente terá direito a troca ou reembolso.

3. Avaria ou Defeito de fabricação

Caso ocorra entrega de produto avariado ou com defeito de fabricação, poderá ser solicitada a troca dentro de 15 dias corridos após o recebimento da mercadoria.

Nesses casos, ao recepcionar a mercadoria, a **alter books** reserva-se o direito de promover a análise do produto, a fim de identificar eventuais danos causados pelo manejo irregular do produto. Caso o mesmo não apresente danos devido ao uso indevido do produto, o cliente terá direito a troca ou reembolso.

Importante

Em todos os casos a **alter books** se reserva o direito legal de fazer a análise da solicitação de devolução dentro de 3 dias após o registro da reclamação. Os procedimentos referentes a devolução, coleta ou troca da mercadoria serão detalhados pela nossa Equipe ao cliente interessado. É indispensável que o cliente interessado em fazer uma troca, devolução solicite antecipadamente a autorização e orientações à **alter books**.

A **alter books** isenta-se de promover o cancelamento ou troca cujo defeito tenha sido causado por mau uso, assim como:

- Produtos devolvidos sem a comunicação e autorização da **alter books** ou fora do prazo do direito de arrependimento;

- Produtos sem defeito de fabricação;

4. Troca de Produto sem Avarias ou defeitos de Fabricação

Sempre que for solicitada a devolução de produto sem avaria ou defeito, seja pelas seguintes razões, mas sem delimitá-las: discordância de cor, modelo, especificações, dimensões, tamanho, entre outros, o cliente deverá observar os prazos acima estipulados para o exercício do direito de arrependimento.

I - Caso a devolução ocorra dentro do prazo de 07 (sete) dias corridos estipulado em lei, a **alter books** iniciará a política de logística reversa, enviando ao cliente o código de postagem e após o recebimento do produto serão feitos os procedimentos descritos no item 01.

Estando a devolução dentro dos requisitos acima informados, o cliente poderá optar pela restituição dos valores pagos ou pela disponibilização de crédito, na forma de cupom, para ser utilizado em nosso site.

Atenção!

Nesse caso, a **alter books** não efetuará a troca do produto por outro comercializado em nosso site. Será necessário que o cliente efetue uma nova compra em nossos canais, na qual deverão ser desembolsados novos valores de frete para envio do novo produto.

II – A **alter books** não efetuará a troca de produto, seja através de restituição do valor, seja através de disponibilização de crédito para utilização em nosso site, após o prazo de 07 (sete) dias corridos da data do recebimento do pedido pelo cliente.

Para todos os casos acima descritos:

Reembolso

Sempre que solicitado, o reembolso se dará após análise do motivo e do produto.

Os valores correspondentes ao frete serão reembolsados, desde que a devolução se dê dentro do prazo de 07 dias corridos ou caso o produto apresente algum tipo de avaria que impossibilite seu uso. O reembolso poderá ser feito:

1. Crédito de 100% do valor total da compra com validade de 60 dias, mediante emissão de cupons:

CUPONS

O valor pago será disponibilizado ao cliente como crédito, na forma de cupom, para utilização em sua próxima compra em nosso site.

2. Estorno do valor do produto através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra:

CARTÃO DE CRÉDITO

O cancelamento é solicitado à administradora do cartão, que pode fazê-lo em até duas faturas subsequentes.

BOLETO BANCÁRIO

Depósito realizado em conta corrente em até 10 dias úteis após o recebimento dos dados bancários do cliente pela **alter books**.