

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

- CLIENTE -

Prezado(a) Cliente,

Caso você constate avaria, falta de produto ou recebimento de produto incorreto no momento da entrega, solicitamos que siga os procedimentos abaixo para que possamos providenciar a troca ou a resolução do problema de maneira eficiente através do nosso canal do cliente SAC.

1. Procedimentos em caso de troca por avaria e/ou falta de volumes

1.1 Conferência no ato da entrega:

1.1.1 Inspeção imediata: É fundamental que o cliente confira o produto no ato da entrega. Caso não seja realizada a conferência na presença do entregador, a AC&A do Brasil se isenta de qualquer ressarcimento ou troca posterior.

1.1.2 Ressalva no conhecimento de frete: Se a embalagem estiver danificada ou houver qualquer avaria, ou ainda falta de produto, faça uma ressalva no verso do Conhecimento de Frete (CTe) indicando o problema constatado.

1.2 Comunicação do problema:

1.2.1 Notificação à AC&A do Brasil: Envie um e-mail para sac@aceadobrasil.com.br informando o problema. Referido e-mail deve ser encaminhado no máximo em até 02 (dois) dias corridos a contar do recebimento, observado a data constante no CTe. Solicitações fora deste prazo poderão ser analisadas, mas não garantem a aceitação.

No e-mail, inclua:

- Descrição do problema: Detalhes sobre a avaria ou a falta de produtos.
- Fotos e vídeos comprovantes: Imagens e vídeos que evidenciem o problema, incluindo da embalagem danificada e dos produtos faltantes, se aplicável.
- Nota fiscal: cópia da nota fiscal referente ao pedido.

1.3 Procedimentos de devolução e troca:

1.3.1 Autorização da AC&A do Brasil: Após o envio das informações e imagens/vídeos, a AC&A do Brasil avaliará o caso e fornecerá a autorização para a devolução (NFD) ou orientará sobre o procedimento adequado a ser seguido, sendo que o prazo de retorno da AC&A será de até **5 (cinco) dias úteis**.

1.3.2 Observação Importante:

- Pedido deverá estar em sua embalagem original, sem indícios de uso e com todos os itens e acessórios recebidos.

- Caso o prazo para envio do email tenha vencimento em um dia não útil, ficará automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil seguinte.

- Somente será possibilitado a substituição da mercadoria avariada ou faltante por outra de mesmo modelo da adquirida, não sendo possível a restituição em valores, ou em crédito, ou ainda a troca por outra mercadoria distinta.

1.3.3 Seguro da carga: Em caso de avaria, a transportadora possui seguro da carga que pode cobrir os prejuízos, desde que a mercadoria seja verificada no ato da entrega e as devidas ressalvas sejam feitas no Conhecimento de Frete (CTe).

2. Procedimentos em caso de troca por Defeito - Garantia

2.1 AAC&A, na qualidade de fabricante do produto, assegura, dentro dos limites fixados no manual de instalação e termo de garantia, ao adquirente, a garantia contra defeito de fabricação no prazo **de 12 (doze) meses (90 dias deles decorrentes de garantia legal brasileira, e 9 (nove) meses, resultante de garantia contratual, da fabricante) contados da emissão da Nota Fiscal/Cupom Fiscal**

2.2 A presente Garantia ficará sem efeito se a peça apresentar sinais de violação, ou fatores externos, desgaste normal de uso, bem como, da intervenção humana, como por exemplo, decorrente da não observância do determinado para a instalação ou aplicação inadequada do produto.

2.3 A AC&A reserva-se no direito de fazer a avaliação nos produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha apresentada.

2.4 Identificando o adquirente a existência de defeito no produto, comunicará imediatamente, observado o prazo de Garantia, à AC&A, por meio do e-mail sac@aceadobrasil.com.br - anexando a Nota Fiscal de Compra ou Cupom Fiscal, bem como, fotos e vídeos que identifiquem o defeito e do local da instalação.

2.5 O adquirente deverá encaminhar a peça defeituosa conjuntamente com a nota fiscal/cupom fiscal, dentro do período de garantia, observando as indicações da AC&A. Em sendo constatado defeito de fabricação, a AC&A terá o prazo de até 30 dias corridos a contar da data do recebimento do produto, para substituí-lo, devendo postar/encaminhar a nova mercadoria até o trigésimo dia do prazo (sendo considerado a data do envio, e não, a do recebimento pelo cliente adquirente).

2.6 Somente será concedido o crédito no valor correspondente ao item enviado ou a restituição do valor, quando não for possível a reposição da peça defeituosa por parte da AC&A, ou ainda, se ultrapassado o prazo de 30 dias para troca, nos moldes cláusula anterior, e a AC&A não tiver postado a mercadoria dentro desse período.

2.7 A presente garantia não cobre o pagamento ou outra forma de compensação, a qualquer título, de despesas ou danos, diretos ou indiretos, a pessoas ou bens,

perda de benefícios, cessação de lucros etc., bem como, não abarca as despesas de envio/retorno da peça.

- 2.8 O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos comercializados pela AC&A e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos por terceiros.
- 2.9 A AC&A se reserva o direito de, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições do “Manual de Garantia”. Neste caso as novas condições somente serão válidas, e aplicáveis aos produtos adquiridos pelo cliente, após a data de sua divulgação pela AC&A, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente.
- 2.10 A AC&A reserva-se o direito de introduzir modificações em seus produtos, e/ou aperfeiçoá-los, sem que isto importe em qualquer obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente fabricados.
- 2.11 A AC&A reserva-se o direito de não receber produtos com reclamações de garantia que não se enquadrarem na presente norma.

3. Procedimentos em caso de troca por equívoco do cliente

Este procedimento estabelece as diretrizes para a troca de produtos adquiridos diretamente com a AC&A e que foram solicitados incorretamente pelo cliente. Nosso objetivo é garantir uma resolução eficaz para essas situações e informar os custos associados ao processo.

3.1 Condições para Troca por Equívoco do Destinatário:

3.1.2 Solicitação de troca: O cliente deve entrar em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) via e-mail para sac@aceadobrasil.com.br e formalizar a solicitação de troca. A comunicação deve incluir detalhes da ordem de compra e a descrição do erro cometido.

3.1.3 Prazo para solicitação: A solicitação de troca deve ser feita dentro de 03 (três) dias corridos após o recebimento do produto, observado a data constante no CTe quando for o caso. Solicitações fora deste prazo poderão ser analisadas, mas não garantem a aceitação.

3.2 Taxa de Atendimento e Serviço:

3.2.1 Valor da taxa: Para a troca de produtos e emissão de qualquer nota fiscal resultante da troca, será cobrada uma taxa de R\$200,00 (duzentos reais) para pedidos de até R\$1.000,00 (mil reais) e/ou será cobrada uma taxa de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para pedidos acima de R\$1.000,00 (mil reais). Esta taxa cobre o atendimento e os serviços realizados durante o processo de troca.

3.2.2 Custos fiscais: Após a cobrança da taxa, será conferido se houve custos fiscais adicionais associados à emissão da nota fiscal, conforme a Guia GRNE (Guia de Recolhimento de Notas Fiscais Eletrônicas). Caso existam custos adicionais, estes serão informados ao cliente e deverão ser pagos para completar o processo de troca.

3.3 Procedimento de Troca:

3.3.1 Confirmar erro: Após o recebimento da solicitação e confirmação do erro, forneceremos instruções detalhadas para o envio do produto incorreto à AC&A.

3.3.2 Envio do produto: O cliente é responsável pelos custos de envio do produto incorreto para o endereço indicado por nossa equipe. Produto deverá estar em sua embalagem original, sem indícios de uso e com todos os itens e acessórios recebidos.

3.3.3 Recebimento e inspeção: Após o recebimento do produto devolvido, faremos uma inspeção para garantir que o produto esteja em conformidade com as condições estabelecidas para troca.

3.4 Emissão de Nota Fiscal e Novo Produto:

3.4.1 Emissão de nota fiscal: Caso a troca envolva a emissão de uma nova nota fiscal, será gerada uma nota fiscal correspondente ao novo produto ou ajuste realizado.

3.4.2 Novo produto: Após a confirmação do pagamento da taxa e possíveis custos fiscais, o novo produto será enviado ao cliente conforme a solicitação corrigida.

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

- TRANSPORTADORA -

Prezado(a) Transportador (a),

Caso seja constatado avaria, falta de produto ou despacho/recebimento de produto incorreto no momento da coleta ou da entrega, solicitamos que siga os procedimentos abaixo para que possamos providenciar a troca ou a resolução do problema de maneira eficiente através do nosso canal do cliente SAC.

1. Comunicação de Problemas:

1.1 Notificação imediata: Em caso de avaria ou falta de produtos durante a entrega ao cliente, a transportadora deve comunicar a AC&A do Brasil impreterivelmente no prazo de até 01 (um) dia útil a contar da entrega/tentativa.

1.2 Detalhes da comunicação: A comunicação deve ser realizada através do e-mail sac@aceadobrasil.com.br - O e-mail deve incluir:

- Descrição do problema: Relato detalhado sobre a avaria ou a falta de produtos.
- Fotos e vídeos comprovantes: Imagens e vídeos que evidenciem o problema, incluindo da embalagem danificada e dos produtos faltantes, se aplicável.
- Número da nota fiscal: Número da nota fiscal associada à entrega.
- Cópia do CTe, quando for o caso.

2. Faturamento dos Produtos:

2.1 Faturamento à transportadora: Após a comunicação do problema e recebimento das informações e evidências necessárias, os produtos avariados ou faltantes se não localizado num prazo de até 07 (sete) sete dias corridos, autorizam a AC&A a faturar em face da transportadora o montante do prejuízo, valor este que será pelo preço constante na respectiva NF referente a mercadoria avariada/extraviada, sendo que o respectivo montante deverá ser adimplido no prazo de 10 (dez) dias corridos à contar da emissão do faturamento.

3. Procedimentos Adicionais:

3.1 Investigação e resolução: A AC&A do Brasil poderá realizar uma investigação adicional para verificar a causa do problema e adotar medidas corretivas. A transportadora deverá colaborar com qualquer solicitação de informações adicional que possa ser necessária.

3.2 Atualização de processos: Se necessário, a transportadora deve revisar e atualizar seus processos internos para evitar ocorrências similares no futuro.

Observação: Para qualquer dúvida ou esclarecimento adicional sobre esta política, entre em contato com nosso SAC pelo e-mail: sac@aceadobrasil.com.br