

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

1.1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1.1. O compromisso da ROMILDA é sua total satisfação nas compras realizadas em nosso site e, por isso, criamos a Política de Troca e Devolução, com base no Código de Defesa do Consumidor.

1.2. DA RECUSA DO RECEBIMENTO DO PRODUTO

1.2.1. Para evitar qualquer problema com a sua compra, ao realizar o pedido, fique atento:

1. À cor do produto (a foto no site é meramente ilustrativa);
2. À descrição e ficha técnica do produto;
3. Às dimensões do produto (verifique se há espaço para a montagem do produto onde será instalado) e para os itens pertinentes;
4. À voltagem do produto (verifique se corresponde à região onde será utilizado);

1.2.2. A recusa do seu pedido pode ocorrer por diversos motivos conforme mencionados abaixo em rol não taxativo. Lembre-se que este direito deve ser exercido no ato do recebimento, caso contrário não será classificado como recusa e sim como arrependimento ou cancelamento, desde que atenda ao prazo legal. Após a renúncia, entre em contato com a Central de Atendimento ROMILDA, e comunique o ocorrido.

São motivos de recusa:

1. Produto avariado no transporte;
2. Acessórios ou itens faltantes;
3. Embalagem violada;
4. Produto em desacordo com o pedido;
5. Falta da nota fiscal ou discrepância entre a descrição da nota fiscal e o produto recebido.
- 6.

f) Não serão aceitas trocas ou devoluções de produtos custom made, personalizados, pedidos sob encomendas especiais ou produtos de liquidações.

1.3. POLÍTICA DE ARREPENDIMENTO

1.3.1. De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem até 7 (sete) dias corridos para se arrepender da compra e comunicar a desistência ao fornecedor. In verbs:

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

1.3.2. As solicitações de desistência da compra serão acatadas por até 7 dias corridos, desde que:

1. a) Sejam efetuadas por meio de contato com a Central de Atendimento ROMILDA dentro do prazo informado de 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto;
- b) A mercadoria seja devolvida ao ROMILDA em suas embalagens originais (interna/externa quando for o caso), sem que tenha sido utilizada e com o manual/acessórios que a acompanham, sempre com a 1ª via da nota fiscal de venda.

IMPORTANTE: Caso os requisitos acima não sejam preenchidos, a ROMILDA não estará obrigado a aceitar o cancelamento da compra. Nesse caso, o produto recolhido pela transportadora ou enviado pelos correios será devolvido no endereço de entrega, acompanhado de relatório sobre o problema constatado, sem a restituição de valores, e todo o processo de devolução será cancelado.

1.3.3. O direito de arrependimento leva ao cancelamento da compra e, assim como o consumidor recebe restituição dos valores pagos, o fornecedor deve receber o produto intacto, em condições de ser novamente vendido, não sendo admitido qualquer indício de uso ou avaria do produto, de seus componentes ou de suas embalagens.

1.3.4. A devolução do produto poderá ser solicitada através da nossa Central de Atendimento ROMILDA, através das seguintes formas:

1. O CLIENTE poderá postar o item a ser devolvido diretamente nos correios, utilizando um código de postagem fornecido pela ROMILDA ou;
2. O CLIENTE poderá solicitar a coleta do item no endereço em que foi entregue. Válido somente para móveis e objetos de grande porte.

1.3.5. No caso de cancelamento da compra por arrependimento, o valor pago pelo CLIENTE será integralmente devolvido conforme descrito no item “Ressarcimento de Valores” abaixo.

1.4. DA AVARIA

1.4.1. Caso o produto seja avariado durante o transporte, recuse o recebimento e entre em contato com a Central de Atendimento ROMILDA.

1.5. PRODUTO COM DEFEITO

1.5.1. Dentro do prazo de até 90 (noventa) dias corridos contados a partir do recebimento do produto, o procedimento de troca/devolução seguirá o disposto no Código de Defesa do Consumidor. In verbs:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I – trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II – noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

- 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.
- 2º Obstat a decadência:

– a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca; II – (Vetado).

III – a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

- 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

1.5.2. Caso o produto não seja reparado no prazo de 30 (trinta) dias, ficará a critério do CONSUMIDOR escolher dentre as seguintes alternativas, conforme artigo 18 do CDC:

1. a) Substituição do produto por outro igual ou, na ausência do mesmo em estoque, por artigo similar ou por um vale-troca para utilização no site www.designshow.com.br; b) Restituição dos valores pagos pelo consumidor;
2. c) Abatimento proporcional do preço.

1.5.3. Caso se trate de um produto essencial, ou seja, constatado desde logo que não há possibilidade de conserto, o CONSUMIDOR poderá fazer uso de uma das alternativas acima tão logo seja recolhido o item e constatado que se enquadra nessa situação.

1.5.4. O produto com defeito deverá ser encaminhado a ROMILDA em sua embalagem original, acompanhado dos manuais e acessórios e, obrigatoriamente, deve estar acompanhada da 1ª via da nota fiscal de venda. Caso o CLIENTE não possua este documento, não será aceita a solicitação de troca.

1.5.5. A retirada do produto defeituoso (móveis ou objetos de grande porte) será realizada no endereço de entrega através do serviço de transportes contratado pela ROMILDA.

1.5.6. A ROMILDA se isenta da responsabilidade de aceitar a troca ou a devolução de qualquer produto em que o defeito tenha ocorrido por mau uso por parte do CLIENTE, ou em casos de reclamações efetuadas fora dos prazos estabelecidos nesta política.

1.5.6.1. Se o mau uso for constatado pelo fornecedor após o recebimento do produto, o frete de passa a ser de responsabilidade do “CLIENTE”, sendo necessário o seu pagamento para o produto danificado seja devolvido ao local indicado pelo “CLIENTE”

1.6. OUTROS MOTIVOS PARA TROCA OU DEVOLUÇÃO:

Recuse o recebimento da mercadoria e comunique imediatamente nossa Central de Atendimento ROMILDA nas seguintes hipóteses: se ocorrer qualquer irregularidade no ato da entrega ou no caso de não integridade física do produto e/ou violação de embalagem. Se o produto foi recebido, siga os procedimentos indicados acima para desistência, estando atento para o prazo de 7 (sete) dias contados da data do recebimento.

1.7. RESSARCIMENTO DE VALORES

1.7.1. O ressarcimento de valores poderá ocorrer das seguintes formas:

1. O valor custeado pelo produto e respectivo frete serão devolvidos integralmente, da mesma forma em que foi pago, observando as demais condições aplicáveis ao caso descritas nesta política, ou;

2. O CLIENTE poderá escolher receber o reembolso em forma de voucher, com validade de 1 (um) ano e poderá ser utilizado para novas compras no site DESIGN SHOW.

1.7.2. No caso de devolução parcial do pedido, o frete a ser reembolsado será proporcional aos itens devolvidos.

1.7.3. No caso de pagamento com Cartão de Crédito: O estorno poderá ocorrer em até 2(duas) faturas subsequentes. O tempo de processamento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado, não tendo a ROMILDA, assim, qualquer influência/relação com a operadora utilizada.

1.7.4. No caso de pagamento com Boleto Bancário ou Débito online a devolução dos valores será realizada por meio de transferência bancária para a conta corrente de titularidade do próprio CLIENTE, no menor prazo possível, devendo ser efetuada em até 10 (dez) dias úteis. Caso o CONSUMIDOR não seja titular da conta corrente encaminhada para a realização do estorno, a Central de Atendimento ROMILDA e o CLIENTE acordarão a forma como será feita a devolução. Não será concedido crédito a terceiros devido ao alto risco de fraude.

1.8. PEÇAS SEM TROCA

1.8.1. Por motivos de higiene e saúde, a ROMILDA não autoriza a troca ou devolução de produtos como peças íntimas, ou itens de uso em regiões íntimas, artigos de verão (biquínis, sungas e maiô) e produtos alimentícios.

1.8.2. Produtos das categorias: perfume, cosmético e maquiagem, não são passíveis de troca ou devolução, caso a embalagem tenha sido violada.

1.8.3 Não serão aceitas trocas ou devoluções de produtos custom made, personalizados, pedidos sob encomendas especiais ou produtos de liquidações.

1.9. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

1.9.1 Em casos de devolução por desistência o prazo é de 7 (sete) dias, como reza o Código de Defesa do Consumidor.