

# POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

## Condições gerais

Todas as ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser feitas no prazo de até 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de entrega, e devem ser comunicadas ao nosso setor de **Serviço de Atendimento ao Consumidor**.

A TERZIAN LTDA isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem que o setor de **Serviço de Atendimento ao Consumidor** seja comunicado, que esteja fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham.

Veja abaixo os procedimentos para troca ou devolução de produtos adquiridos na TERZIAN LTDA:

### 1. Troca por dano ou divergência

Produtos avariados, que estejam impróprios para o uso, ou danos causados no transporte, deverão ser recusados no ato da entrega.

Se a embalagem que acondiciona o pedido estiver aberta ou violada; o produto recebido não estiver de acordo com o pedido; o produto estiver avariado; ou ainda existir a falta de acessórios, o cliente deve entrar em contato com o **Serviço de Atendimento ao Consumidor** da TERZIAN LTDA para que sejam tomadas as devidas providências.

Se, ainda assim, o cliente aceitar o produto, este deve entrar em contato com o **Serviço de Atendimento ao Consumidor**, em até 72 horas.

### 2. Direito de arrependimento<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sob pena de aprovação.

O prazo para troca do produto por arrependimento e/ou insatisfação é de até 7 (sete) dias consecutivos, a contar do primeiro dia útil da data do recebimento. O produto deverá ser encaminhado à TERZIAN LTDA:

- Na embalagem original;
- Sem indícios de uso;
- Sem violação do lacre original do fabricante; e,
- Acompanhado da cópia da nota fiscal de devolução (CFOP 5202/6202), caixa, manual e todos os seus acessórios.

O cliente deverá arcar com o custo do envio do produto; contudo, este deverá entrar em contato com o **Serviço de Atendimento ao Consumidor** da TERZIAN LTDA, através do e-mail [otech@terzian.com.br](mailto:otech@terzian.com.br), pelo qual receberá a autorização para devolução e mais informações sobre o procedimento em questão.

**OBSERVAÇÃO:** Não serão trocados produtos que demonstrarem sinal de uso ou tiverem sofrido qualquer tipo de alteração.

### **3. Defeitos durante o prazo de garantia**

Se o produto adquirido apresentar qualquer defeito, o cliente deve entrar em contato com o Suporte Técnico da TERZIAN LTDA, através dos seguintes contatos:

- Telefone: **(11) 3384-3371** (*segunda à quinta: 8h-18h; sexta: 8h-17h*);
- E-mail: [otech@terzian.com.br](mailto:otech@terzian.com.br)
- Skype: otech02

O prazo de garantia é a legal e segue a regra geral do código de defesa do consumidor, prevista no art. 26 da lei 8.078/90, qual seja de 90 (noventa) dias a contar da data de entrega do produto. Porém, a TERZIAN LTDA trabalha com **12 meses** de garantia.

Para reparo dos produtos dentro do prazo de garantia é pré-requisito que o cliente tenha emitido uma **Nota Fiscal de Remessa para Conserto (CFOP 5915 / 6915)**, o **Laudo Técnico do Cliente** devidamente preenchido e entrega dos equipamentos na filial de São Paulo da **TERZIAN LTDA: Rua Domingos Jorge, 92 - Vila Socorro - São Paulo/SP - CEP: 04761-000.**

Devem ser informados os defeitos apresentados durante o uso do produto, para que o problema seja resolvido de acordo com o Termo de Garantia do produto e as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor.

**ATENÇÃO:** a TERZIAN LTDA isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem comunicação ao **Serviço de Atendimento ao Consumidor**, fora do prazo de garantia ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham, ou ainda, sem a apresentação da Nota fiscal.

A garantia dos produtos não cobre problemas gerados por fatores naturais, descargas elétricas. Produto(s) que apresentem quaisquer danos físicos (amassados, arranhados, quebrados), provenientes de mau uso, não será coberto por garantia.

São de responsabilidade do consumidor os riscos no transporte e despesas de ida e volta do equipamento à TERZIAN LTDA (**garantia balcão**).

Verifique o número de série do produto está legível. Descaracterização nos números de série invalida a garantia do produto.

### **4. Mercadoria para Demonstração**

Produtos provenientes de demonstração com terceiros serão avaliados no recebimento. Caso o equipamento apresente avarias, falhas de operacionais e/ou não se encontre no mesmo estado de envio, o cliente fica responsável pelas despesas com serviços de reparo, incluindo mão de obra, peças.

## **5. Processo de restituição**

Caso a mercadoria trocada não esteja disponível em estoque, o consumidor será restituído, de acordo com sua escolha:

- Aguardar o produto estar como “disponível” em estoque, ou;
- Outro produto similar e de mesmo valor, ou;
- O reembolso integral do valor pago, ou;
- Havendo possibilidade, poderá ser efetuada troca por outra mercadoria escolhida pelo cliente. A diferença de preço entre os produtos será cobrada, caso o produto escolhido tenha um valor maior, ou devolvida pela TERZIAN LTDA, caso o produto tenha um valor menor. Nessas situações, o cliente será previamente comunicado.

Em compras pagas com cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior, de uma só vez, qualquer que seja o número de parcelas utilizado na compra. O prazo de ressarcimento depende da administradora do cartão. Se o pagamento foi efetuado através de boleto bancário ou débito em conta, a restituição será efetuada por meio de depósito bancário, em até 5 (cinco) dias úteis, conforme os dados bancários da empresa (banco, agência, conta corrente, empresa e CNPJ), é necessário que o CNPJ da empresa seja o mesmo que consta no pedido. Caso a empresa não tenha uma conta corrente que atenda às condições citadas, será enviada, no mesmo prazo, uma Ordem de Pagamento em nome da empresa compradora. Ela poderá ser resgatada em qualquer agência do Banco Bradesco, mediante apresentação de CNPJ e/ou documento solicitado pelo banco. A restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise do(s) produto(s) na TERZIAN LTDA.

**ATENÇÃO:** a TERZIAN LTDA isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem comunicação ao **Serviço de Atendimento ao Consumidor**, fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham, ou ainda, sem a apresentação da Nota fiscal.

Constatado que o produto devolvido não se enquadre nos Termos e Política de Devolução, a TERZIAN LTDA não estará obrigada ao aceite do produto e/ou restituição de valores, e a mercadoria será devolvida no endereço de entrega.

## **6. Prazo para resolução da troca**

A TERZIAN LTDA tem até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto, para verificar se a solicitação preenche aos requisitos da **Política de Troca e Devolução**. Em caso afirmativo, enviará outro produto ao cliente.