



Política de Troca e Devolução

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por EDILSON ELÉTRICA LTDA, com endereço na AVENIDA BRASIL, 7935 - MARIANO PROCÓPIO, JUIZ DE FORA (M.G), CEP:36080-060, inscrita no CNPJ sob o nº 20.327.177/0001-04.

2. Contato – CAEE (Central de Atendimento EDILSON ELETRICA)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Pagamentos, EDILSON ELÉTRICA LTDA disponibiliza a CAEE para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. A CAEE opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo:

- (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas EDILSON ELÉTRICA LTDA, durante os horários de funcionamento;
- (b) Pelo telefone (32) 3215-4473 Segunda à Sexta das 08h às 18h;
- (c) Pelo email: faleconosco@edilsonelétrica.com.br, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento.

Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias. Além disso, EDILSON ELÉTRICA LTDA disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas Frequentes), bem como suas políticas que complementam e integram estes Termos e Condições de Uso: Política de Trocas e Devoluções, Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e Política de Pagamentos. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Modalidades

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a EDILSON ELÉTRICA LTDA disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (vício).

4. Devolução por arrependimento do Cliente

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à EDILSON ELÉTRICA LTDA por meio da CAEE (Central de Atendimento EDILSON ELÉTRICA) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.1. Contato com a CAEE (Central de Atendimento EDILSON ELÉTRICA). Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar a CAEE (Central de Atendimento EDILSON ELÉTRICA) e solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2. Envio do produto à EDILSON ELÉTRICA LTDA. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à EDILSON ELÉTRICA LTDA: (a) entregando-o em qualquer loja física da EDILSON ELÉTRICA LTDA com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à EDILSON ELÉTRICA LTDA por correio. Neste caso, bastará solicitar à CAEE (Central de Atendimento EDILSON ELÉTRICA LTDA) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a EDILSON ELÉTRICA LTDA poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a EDILSON ELÉTRICA LTDA verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) está sem indícios de testes, provas ou uso.

4.4. Negativa do arrependimento. Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a EDILSON ELÉTRICA LTDA notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

4.5. Devolução dos valores pagos. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a EDILSON ELÉTRICA LTDA notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela EDILSON ELÉTRICA LTDA à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

5. Troca ou reparo por defeito no produto

Na constatação de vício ou defeito, o cliente deverá entrar em contato com o fabricante ou com a Assistência Técnica Autorizada, juntamente com a nota fiscal e termo de garantia. É importante que o consumidor verifique no manual do produto, os prazos e condições de garantia.

Ao enviar seu produto à Assistência Técnica, esta terá o prazo de 30 dias para sanar o vício ou defeito do seu produto, sob pena de devolução do seu dinheiro, ou troca por outro produto, caso o defeito ou vício não seja sanado.

"Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço."

A CAEE (Central de Atendimento EDILSON ELÉTRICA) auxiliará o Cliente na localização dos serviços de assistência técnica dos fabricantes

Todo fabricante tem sua Assistência Técnica Autorizada, para onde deverão ser enviados os produtos para reparação de vício ou defeito. Nunca os envie para outra assistência a qual não tenha autorização do fabricante. Estando na garantia, a autorizada fará a reparação, e se necessário for, trocará peças do seu produto por peças originais.

5. Orientações para compra dos produtos

Para evitar qualquer problema com a sua compra, por favor, fique atento:

- Leia a descrição e a ficha técnica do produto que você quer comprar;
- Verifique se a voltagem e a potência do produto corresponde à voltagem e potência do local onde você vai utilizá-lo;
- Observe a cor do produto. Alguns produtos possuem cores sortidas e as fotos do site são meramente ilustrativas;

- Observe as dimensões do produto. Verifique se há espaço para instalá-lo
- Para os casos de defeito técnico ou dúvidas no uso do produto, consulte sempre nossa CAEE (Central de Atendimento EDILSON ELÉTRICA) ou diretamente com o Fabricante;