

POLÍTICA DE TROCA

A Calçados Beira Rio S.A., prima pela qualidade e beleza de seus produtos, utilizando, para tal, as mais avançadas técnicas na fabricação de calçados. Visando a satisfação plena de seus clientes e uma maior transparência na relação comercial, a empresa criou uma política de trocas e devoluções com o objetivo de auxiliar e agilizar os interesses dos consumidores.

Por favor, verifique atentamente o procedimento abaixo.

1. Considerações Gerais

Os produtos comercializados pela Calçados Beira Rio S.A., por serem bens duráveis, possuem 90 (noventa) dias de garantia, contados a partir da data de aquisição constante na nota fiscal, tendo em vista as disposições contidas no Art. 26, II e §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

A Calçados Beira Rio S.A. não aceita devoluções ou troca de produtos em que não seja constatado/comprovado defeito ou vício. Da mesma forma, não estão cobertos pela garantia defeitos/vícios ocasionados pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, como por exemplo, a má utilização do produto, a conservação inadequada, o desgaste natural, bem como àqueles provocados por acidentes.

2. Solicitação de Troca

Para solicitar a análise, troca ou devolução de um produto, o consumidor deverá entrar em contato com o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor - através dos telefones, 0800-5413536 e/ou (51) 3584.2200, ou, ainda, pelo e-mail encantamento@moleca.com.br, com a nota fiscal de aquisição do produto em mãos (caso não possua, a 2ª via deverá ser solicitada junto ao lojista, antes do 1º contato).

3. Procedimento para análise e troca por defeito

Após o primeiro contato com o SAC e, verificada a necessidade de encaminhamento para análise, o produto deverá ser postado à empresa via Correio, sendo que as despesas de envio serão suportadas pela Calçados Beira Rio S.A, com exceção da embalagem cujo custo deverá ser suportado pelo Consumidor.

Recebido o produto, este será encaminhado para análise do setor de Controle de Qualidade, que realizará testes para avaliar a existência ou não de defeitos em até 05 (cinco) dias úteis.

Após os testes, a empresa entrará em contato com o consumidor para os esclarecimentos pertinentes, podendo ocorrer duas situações:

Aprovada a Troca

Sendo aprovada a troca, o consumidor poderá optar pela substituição do produto por outro de mesma espécie (não estando garantida a troca pelo mesmo modelo). E, desta forma, receberá, via e-mail, um link de acesso a um catálogo virtual da Calçados Beira Rio, devendo selecionar o produto pretendido que, então, será encaminhado via Correio aos seus cuidados ou, se preferir, poderá solicitar a restituição da quantia paga pelo produto.

Caso o Consumidor opte pela troca do produto através do link disponibilizado, terá o prazo de 90 dias para escolher o novo produto. Se em 90 dias o consumidor não exercer o seu direito de troca do produto, o mesmo será restituído no valor da quantia paga pelo produto desde que informado os dados bancários.

Observação: Constatado defeito no produto encaminhado pelo consumidor, este será, após análise, destruído, não sendo possível a sua devolução.

Laudo Contrário à Troca

Uma vez constatado pelo setor do Controle de Qualidade da inexistência do suposto defeito apontado pelo consumidor, o produto será devolvido, com o respectivo laudo técnico desfavorável, sem a possibilidade de substituição do produto.

O laudo será desfavorável quando o produto não possuir defeito ou quando o defeito for de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (previsão do artigo 12, parágrafo 3º e alíneas I e II do Código de Defesa do Consumidor).