



POLÍTICA DE TROCA,  
DEVOLUÇÃO E  
ARREPENDIMENTO.

# **POLÍTICA DE TROCA, DEVOLUÇÃO E ARREPENDIMENTO**

A VIVS tem em sua cultura organizacional o respeito, obediência e iniciativa em cumprir leis, pensando no bem estar da sociedade e do meio ambiente. Por isso também há a predisposição total em estar aliado ao Código de Defesa do Consumidor conferindo todos os direitos por ela doutrinada para garantir os direitos e obrigações dos clientes.

O texto base que constará em nosso site, e disponibilizado em download para os clientes, é o que está descrito logo abaixo:

O que nós da VIVS mais queremos é ver nossos clientes felizes e satisfeitos com nossos produtos, por isso criamos uma política de troca e devolução que respeita a legislação de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, para que nossos clientes tenham acesso a todas as informações necessárias caso precisem utilizar algum de nossos serviços de troca ou devolução. Mas fique atento, leia todos os tópicos com atenção, caso as condições descritas abaixo não forem seguidas, a VIVS não tem a obrigatoriedade de aceitar a troca ou devolução.

## **DEVOLUÇÃO EM CASO DE DEFEITO**

Caso o produto possua defeito, o cliente poderá reportar a avaria dentro do prazo de 7 (sete) dias, a partir do recebimento do produto. Não sendo possível reparar o produto, o cliente tem pleno direito de exigir a troca por outro produto igual. Podendo optar por trocar o produto por outro igual ao que comprou, mas caso o mesmo modelo não esteja mais disponível, o cliente poderá escolher outro produto de espécie ou modelo diferente.

## **DEVOLUÇÃO EM CASO DE ARREPENDIMENTO**

Caso o cliente tenha o interesse em devolver o produto mesmo que ele não possua defeitos, ele pode exercer o direito de arrependimento. A solicitação será aceita dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos, a partir do recebimento do produto. Sendo assim, segundo a lei, o cliente poderá solicitar a devolução dos valores pagos ou realizar a troca por outro produto recebendo ou complementando a diferença de preço. Sendo o custo do frete integralmente da empresa.

## **COMO FUNCIONA O PROCESSO DE TROCA E DEVOLUÇÃO?**

Para iniciar o processo de troca ou devolução, o cliente deve comunicar qual o processo deseja realizar através do [e-mail (e-mail de contato da VIVS), ou através de formulário próprio do site, ou outra forma escolhida pela VIVS], informando o número do pedido, dados pessoais (Nome e CPF) e motivo da troca/devolução. Dentro do prazo estipulado de 7 (sete) dias corridos após o recebimento da compra. Para que o processo de troca ocorra com sucesso, o produto a ser trocado não deve apresentar sinais de uso e deve ser enviado na embalagem em que o produto foi enviado.

Após isso, será iniciado processo de coleta do produto, que deverá seguir de acordo com o protocolo firmado por e-mail. É importante que seja anexada na embalagem de retorno a Nota Fiscal do produto com o número de identificação do pedido. Assim que for confirmado o retorno do produto, é feita uma análise de suas condições e o pedido de troca/devolução é liberado em até **5** (estipular dias ideais conforme a rotina da expedição) dias úteis.

Para que o produto seja aceito ele deve estar com a etiqueta, com código de referência do produto devidamente fixado.

Caso o processo seja de devolução, o tempo para ser realizado o estorno do valor pode variar de acordo com o método de pagamento da compra. Após a validação, será despachado um novo pedido. O prazo de entrega do pedido de troca será o mesmo do pedido original, contado a partir de sua liberação. Não nos responsabilizamos por produtos enviados por conta própria. É importante ressaltar que o cliente não terá custos durante o processo.

## **GARANTIA DOS PRODUTOS**

Todo produto possui obrigatoriamente um prazo de garantia legal de 30 (trinta) dias para defeitos em produtos não duráveis, e 90 (noventa) dias para produtos duráveis. Caso não seja possível reparar o produto, o cliente poderá realizar a troca ou substituição do produto por um novo ou optar pelo ressarcimento do valor da compra.

## **EM CASO DE PROBLEMAS NO RECEBIMENTO DO PRODUTO**

Pedimos que o cliente confira sempre seu produto no ato da entrega. Constando divergência entre o produto pedido e o recebido na hora do recebimento, caso se encaixe em qualquer uma das hipóteses abaixo, o cliente poderá recusar o produto, devendo entrar em contato com a nossa empresa:

- Embalagem com sinais de abertura;
- Produto fora da embalagem original ou avariado;
- Produto não condizente com o pedido;
- Faltando algum produto do pedido.

Sendo percebida alguma divergência depois do ato da entrega, o cliente tem até 48 horas para entrar em contato com a VIVS através do e-mail [e-mail (contato.vivs@gmail.com)], ou através de formulário próprio do site, ou outra forma escolhida pela VIVS]. As solicitações fora deste prazo não serão aceitas.

## **EXCEÇÕES**

Não realizamos trocas ou devoluções de produtos em promoção.

O cliente pode também escolher outro produto e pagar a diferença.

Em caso de estorno não efetuamos estorno do valor de frete.

Em caso de análise negativa o cliente será comunicado por e-mail.

**PARA POSSÍVEIS DÚVIDAS:**

E-mail: [vivsdenim2@gmail.com](mailto:vivsdenim2@gmail.com), ou através de formulário próprio do site, ou via whatsapp (81)98267-6474.