

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES DE CLIENTES

1. Objetivo:

Garantir a excelência na experiência de compra dos clientes em nossas lojas, formalizando as regras para trocas e devoluções de mercadorias. Este documento foi fundamentado no Código de Defesa do Consumidor e baseado nele, foram especificadas as regras abaixo.

2. Diretrizes:

As trocas ou devoluções de um produto poderão ser realizadas nas Lojas de origem da compra, de acordo com os prazos abaixo:

- ✓ 3 dias nos casos de produtos não duráveis (Ex: alimentos e cosméticos), produtos perecíveis produção própria (etiqueta Atakarejo) e produtos da marca própria Ekobom desde que estejam dentro do prazo de validade;
- ✓ 7 dias úteis para produtos duráveis (Ex: geladeiras e fogões).

Nos casos de troca ou devolução de mercadorias, os clientes devem se dirigir ao SAC de cada loja apresentando:

- ✓ Mercadoria adquirida no Atakarejo em sua embalagem original;
- ✓ Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de Venda;
- ✓ Documentação de identificação oficial com foto (RG, CNH) e CPF.

Caso os requisitos acima não sejam atendidos, o Atakarejo não estará obrigado a aceitar a troca ou devolução da mercadoria.

Caso o produto apresente defeito de fabricação (“vício”), orientamos que o cliente entre em contato diretamente com o fabricante ou assistência técnica do produto, lembrando que o prazo é de até 30 dias para formalizar a sua reclamação para produtos não duráveis e de 90 dias para duráveis.

a. Ressarcimento de valores:

Nos casos onde as trocas sejam procedentes, o Cliente receberá um Vale Crédito no valor correspondente ao do produto trocado para ser utilizado na loja onde foi realizada a compra no prazo de até 30 dias a contar da data da emissão do vale crédito.

O valor ressarcido será sempre estornado pelo mesmo método de pagamento efetuado pelo cliente no momento da compra.

Pagamento em cartão de crédito, alimentação ou voucher, o reembolso poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes uma vez que a administradora do cartão também faz parte do processo.

Pagamento em depósito bancário exclusivo para as compras na modalidade atacado: o ressarcimento será via transferência bancária, que ocorrerá em até 3 dias úteis.

Pagamento à vista (em dinheiro, PIX ou cartão de débito): para valores até R\$ 300,00, o ressarcimento poderá ser realizado na loja em espécie, acima de R\$ 300,00 será via transferência bancária.

Pagamento em cheque (exclusivo para Loja 01): para compras com devolução total no mesmo dia, o cheque será devolvido para o cliente, caso a troca ocorra em outro dia diferente ao da compra, a devolução do cheque poderá ocorrer em até 25 dias.

Caso a modalidade de pagamento não tenha sido em dinheiro, o Atakarejo não devolverá troco do vale crédito, trazendo assim a obrigatoriedade de utilização total do documento por parte do cliente.

Para os serviços financeiros adquiridos em nossas lojas (recarga de celular e vale gás), o Atakarejo não realiza estornos, trocas e/ou cancelamentos.

2.2 Arquivamento de documentos, coleta e tratamento de dados de clientes:

No ato da devolução de mercadoria(s), o documento original do cliente é solicitado para preenchimento do vale crédito no sistema, pois os dados nome completo e CPF são necessários para emissão da nota fiscal de devolução, sendo apenas compartilhados para cumprimento de obrigação legal e serão mantidos pelo período de 5 anos em nossos arquivos, sendo, após esse período, devidamente descartados.

Qualquer dúvida, procure nosso canal de Privacidade e Proteção de Dados e fale com nosso encarregado de dados pelo canal disponibilizado no site.

