

TROCA E DEVOLUÇÃO

O prazo para a troca ser solicitada é de até 30 dias corridos após o recebimento do produto. Caso você prefira devolver o produto o prazo é de até 7 dias corridos após o recebimento. Nos casos de defeito o prazo é de 90 dias após o recebimento do produto.

Para solicitar, basta entrar em contato com o nosso SAC clicando na cartinha localizada em contatos do lado esquerdo desta página, informando seu CPF, número do pedido, produto a ser trocado ou devolvido e o motivo.

Você receberá por e-mail uma autorização de postagem com as informações para envio. A postagem é por nossa conta, desde que seja realizada com a autorização que geramos pra você. A postagem deve ser feita dentro do prazo informado na autorização.

Os produtos deverão estar com a etiqueta fixada e deverão ser enviados com a nota fiscal. Produtos sem a nota fiscal ou sem a etiqueta serão devolvidos aos clientes na modalidade Sedex à cobrar, tendo o cliente que pagar pelo envio.

Após a postagem dos produtos nos correios é necessário que você avise o nosso SAC respondendo o e-mail ou fazendo um novo contato clicando na cartinha localizada do lado esquerdo desta página, informando o Código de Rastreo que está localizado no comprovante impresso pelos correios. Depois disso daremos continuidade ao processo de troca ou devolução.

Quando os produtos chegarem no nosso estoque eles serão direcionados para análise do nosso departamento de qualidade, essa análise tem o prazo de 10 dias úteis para que o processo seja finalizado.

Caso a análise do nosso departamento de qualidade seja aprovada finalizaremos o processo da forma que foi solicitado pelo cliente.

Caso a opção escolhida tenha sido a troca, será gerado ao final do processo um crédito a ser utilizado somente no site no valor pago pelo produto. Não trocamos produto por produto, é necessário que o cliente entre no site para escolher um outro produto e finalizar a troca.

Caso o produto escolhido possua valor acima do crédito gerado, o cliente deverá pagar a diferença para concluir a troca. Esse crédito tem validade de 60 dias e será atrelado ao CPF do comprador, não podendo ser transferido, nem convertido em outra forma de pagamento. Para utilizar, basta escolher a opção crédito para troca na tela de pagamento do novo pedido.

Se a opção escolhida for a devolução, ela será realizada no mesmo método de pagamento do item devolvido.

Para estorno no cartão de crédito o nosso departamento financeiro tem o prazo máximo de 7 dias úteis para processar junto a operadora do cartão de crédito e o prazo limite para o saldo retornar ao seu cartão de crédito é de até 120 de acordo com as operadoras de cartão e depende do fechamento da sua fatura.

Caso seja necessário realizar o reembolso ele será feito em conta corrente no prazo máximo de 7 dias úteis após a análise de qualidade e somente poderá ser realizado em uma conta com o mesmo CPF que foi utilizado no nosso site.

No caso de produtos devolvidos sem prévia comunicação, fora do prazo, com ausência ou divergência dos itens, sem a etiqueta ou nota fiscal, eles serão reenviados aos clientes. O mesmo vale para trocas reprovadas após a análise dos produtos pelo nosso departamento de qualidade. Eles serão reenviados aos clientes pela modalidade Sedex a cobrar e o frete deste reenvio deverá ser pago pelo cliente.

Para a sua comodidade todos os produtos adquiridos em nosso site poderão ser trocados em nossas lojas físicas próprias. Lembrando que produtos comprados em lojas físicas não poderão ser trocados no site, é necessário ir até as lojas para realizar a troca.

PONTOS IMPORTANTES:

Produtos comprados em multimarcas ou marketplaces: Para troca ou devolução desses produtos é necessário entrar em contato com a loja/site onde o produto foi adquirido.

Contato:

Whatsapp: (85) 98734-5285

<https://loja.dmetal.com.br/#contato>