



GARANTIAS E TROCAS

A 4x4 Import quer simplificar os procedimentos de garantia, exigindo o mínimo de trabalho por parte do cliente e trocando a peça defeituosa o mais rápido possível, mediante a comprovação do defeito através de avaliação técnica.

Zelando por um de nossos valores, a transparência, apresentamos abaixo os procedimentos para Garantia, Troca e Devolução.

PROCEDIMENTOS E POLÍTICA DE GARANTIA / TROCA / DEVOLUÇÃO

A 4x4 Import oferece a todos clientes garantia para todos os produtos vendidos.

Condições e aspectos gerais sobre a garantia da mercadoria:

- O prazo para troca de produtos com defeito é de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data do recebimento;
- O produto deverá ser encaminhado, se possível, na embalagem original;
- Todas as peças que o compõe deverão ser entregues junto com o produto;
- O produto será avaliado pela equipe técnica no prazo máximo de 48 horas após sua entrega (geralmente a avaliação é imediata pelo próprio gerente da loja), porém, A 4x4 import tem até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto em seu Centro de Distribuição, para verificar se a solicitação preenche os requisitos da Política de Garantia / Trocas / Devoluções. Em caso afirmativo, enviara o produto para análise de seu fabricante e eventual conserto por suas assistências técnicas. Em caso negativo a mercadoria será enviada ao cliente novamente com laudo informativo. Nessas condições a 4x4 import se reservara no direito de fazer nova cobrança de frete;
- Não serão autorizadas substituições, trocas ou devoluções sem que o produto tenha sido devolvido e devidamente avaliado por nossa equipe técnica;

Condições e aspectos gerais sobre a troca / devolução da mercadoria:

A solicitação de troca ou devolução pode ser realizada pelos canais de atendimento ao cliente disponíveis no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da data de recebimento da mercadoria. O produto não poderá conter sinais de utilização, precisa estar em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios e a 1ª via da nota fiscal.

A empresa isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto sem que o setor de atendimento ao cliente seja comunicado, ou que esteja fora do prazo ou com ausência de itens / acessórios que o acompanham.

Os produtos são enviados exatamente como nos foram entregues pelo fabricante. Se ocorrer qualquer das hipóteses abaixo, recuse o recebimento e escreva o motivo da recusa no verso da nota fiscal.

Exemplos de motivos;

- Embalagem aberta ou avariada.
- Produto avariado;
- Produto divergente com o pedido;
- Falta de itens e acessórios.

Se, ainda assim, você aceitar o produto, por favor, entre em contato com o setor de atendimento ao cliente em até 48 horas da data da entrega.

A 4x4 import isenta-se da obrigação de substituir qualquer peça cujo defeito tenha sido causado pelo mau uso, danos decorrentes de queda, colisões, instalações incorretas ou fios cortados indevidamente.

Restituição do valor pago

Faremos a restituição dos valores pagos utilizando a mesma forma de pagamento escolhida no processo de compras. Em compras pagas com cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior, de uma só vez, qualquer que seja o número de parcelas utilizado na compra. O prazo de ressarcimento depende da administradora do cartão.

Em compras pagas com boleto bancário, a restituição será efetuada por meio de depósito bancário, em até 10 (dez) dias úteis, somente na conta corrente do (a) comprador (a). É necessário que o CPF do titular da conta corrente seja o mesmo que consta no pedido (CPF do cliente). Caso o (a) comprador (a) não tenha uma conta corrente que atenda às condições citadas, será enviada, no mesmo prazo, uma Ordem de Pagamento em nome do titular da compra. Ela poderá ser resgatada em qualquer agência do Banco Escolhido.

A restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise do (s) produto (s) no Centro de Distribuição da 4x4 import

Se o cliente desejar, o valor da peça também poderá converter-se em crédito para novas compras.

Atenção: A empresa se isenta da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem comunicação ao atendimento ao cliente, whatsapp ou que estejam fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham.



Procedimento Base:

a) A empresa 4x4 import tem um sistema para tratamento das reclamações, assinado pelo responsável formalmente designado para tal, que evidencie que o Fornecedor solicitante da certificação e o OCP: - Valorizam e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas; - Conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990; - Analisam criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas; ANEXO DA PORTARIA INMETRO Nº 200/ 2021 18 - Definem responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações; - Comprometem-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e - Comprometem-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

b) Trabalhamos com uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;

c) A indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações, hoje atualmente é nossa gerencia para melhor atender nossos clientes.

d) Número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações, que inclua código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento.

Controle de chamados:

a) Utilizamos o Trello para controle das reclamações, nele consta a nota de venda, data da reclamação e andamento dos processos.

b) Uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;

c) A reclamação é tratada por uma pessoa da equipe (Atualmente o gerente geral), pelo motivo de ter liberdade para tomada de decisões.

d) Os nossos atendimentos de reclamações são 100% WhatsApp.

Procedimento detalhado:

O primeiro atendimento é do consultor, que tem o contato com seu cliente. Neste momento ele busca filtrar informações do problema para ter uma pré análise do ocorrido. Como o consultor acompanhou o processo completo tem maior entendimento da reclamação do cliente.



Em seguida o consultor encaminha ao cliente o número SAC e a reclamação chega a gerencia, neste primeiro contato é verificado: Cadastro, produto, data de compra e forma de pagamento. Caso o cliente esteja no período de garantia damos sequencia no processo, solicitando fotos, vídeos e descrição do problema. Neste momento fazemos o chamado do cliente dentro do Trello informando a maior quantia de informações possível para fazermos o follow-up.

A nota de entrada de garantia é gerada e solicitamos a coleta a transportadora no endereço de preferência do cliente, assim que feita a coleta e recebida a mercadoria analisamos com nossa equipe técnica se o produto tem concerto ou substituímos o produto.

No caso de concerto encaminhamos a mercadoria com uma simples remessa e no caso de substituir a mercadoria geramos uma nota de saída de garantia para baixar o estoque.

Avisamos o cliente sobre o envio e acompanhamos pelo rastreio a chegada do produto.

Para alguns casos especificos onde não tenhamos a peça para repor damos ao cliente um credito na loja ou fazemos o estorno do valor, gerando uma devolução de produto.

Em sequêcia finalizamos o chamado.

X



12/08/2021

Kelvin Macedo
Gerente Geral