

# **Política de Troca e Devolução da Crop Art**

Solicite agora sua troca ou devolução. Envie um e-mail para [contato@cropart.com.br](mailto:contato@cropart.com.br).

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

A Crop Art preza pela qualidade de seus produtos e acredita que todos os seus clientes devem ser cordialmente atendidos e terem suas compras finalizadas sem qualquer desarmonia. Baseado no Código de Defesa do Consumidor, criamos a Política de Troca e Devolução da Crop Art, garantindo todos os seus direitos.

Para evitar qualquer problema com a sua compra, ao realizar o pedido, fique atento a detalhes importantes, como:

- Descrição e ficha técnica do produto (caso tenha dúvidas, não deixe de perguntar);
- Dimensões do produto (verifique o tamanho do material antes de fechar a compra);
- No ato do recebimento do produto, recuse o recebimento e entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente, caso constate alguma das situações abaixo:
  - Produto avariado no transporte;
  - Embalagem violada;
  - Itens faltantes;
  - Produto em desacordo com o pedido.

## **ARREPENDIMENTO**

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem até 7 (sete) dias corridos para se arrepender da compra e comunicar a desistência ao fornecedor.

As solicitações de desistência da compra serão acatadas desde que:

- a) Sejam efetuadas por meio de contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (pelo e-mail [contato@cropart.com.br](mailto:contato@cropart.com.br) ou pelo telefone +55 (81) 99529-9508 em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto;
- b) A mercadoria seja devolvida a Crop Art em suas embalagens originais, sem que tenha sido utilizada, acompanhada da 1ª via da nota fiscal de venda, caso solicitada.

**IMPORTANTE:** Caso os requisitos acima não sejam preenchidos, a Crop Art não estará obrigada a aceitar o cancelamento da compra.

O direito de arrependimento leva ao desfazimento da compra e, assim como o consumidor tem direito à restituição dos valores pagos, o fornecedor tem o direito de receber o produto intacto, em condições de ser novamente vendido, não sendo admitido qualquer indício de uso ou avaria do produto, de seus componentes ou de suas embalagens.

No caso de cancelamento da compra por arrependimento, o valor pago pelo cliente será integralmente devolvido conforme descrito no item “Ressarcimento de Valores” abaixo.

## **AVARIA**

Caso o produto seja avariado durante o transporte, recuse o recebimento e entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente.

## **PRODUTO COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO**

Dentro do prazo de até 90 (noventa) dias corridos contados do recebimento do produto, o procedimento de troca/devolução seguirá o disposto no Código de Defesa do Consumidor.

Caso o produto não seja reparado no prazo de 30 (trinta) dias, ficará a critério do cliente escolher dentre as seguintes alternativas:

- a) Substituição do produto por outro igual ou, na falta de produto igual no estoque, por produto similar ou por créditos no mesmo valor da compra, para utilização no site [www.cropart.com.br](http://www.cropart.com.br);
- b) Restituição dos valores pagos pelo cliente conforme descrito no item “Ressarcimento de Valores” abaixo;
- c) Abatimento proporcional do preço.

Caso se trate de produto essencial, ou seja, constatado desde logo que não há possibilidade de conserto do produto, o cliente poderá fazer uso de uma das alternativas acima tão logo seja recolhido o produto e constatado que se enquadra nessa situação.

Assim que constatado o defeito, a Crop Art providenciará o recolhimento do produto e dará andamento ao procedimento descrito acima.

O produto com defeito deverá ser encaminhado a Crop Art (endereçoado à Rua Dom Bosco, 632 – 1003 – Boa Vista – Recife/PE CEP: 50070-070) em sua embalagem original, obrigatoriamente, deve estar acompanhada da 2ª via do seu pedido (pode ser impresso na área Meus Pedidos).

O envio do produto defeituoso deverá ser feito pelos Correios, na maioria dos casos realizamos a reposição sem necessidade do envio (exceto Kit de Comunicação Alternativa e Livros).

A Crop Art se isenta da responsabilidade de aceitar a troca ou a devolução de qualquer produto em que o defeito tenha ocorrido por mau uso por parte do cliente ou em casos de reclamações efetuadas fora dos prazos estabelecidos nesta política.

## **CUSTOS**

Assim que autorizada a troca pelo Serviço de Atendimento ao Cliente, o produto deve ser postado numa agência dos Correios. O comprovante de envio emitido pelos Correios com o valor da postagem deverá ser enviado pelo comprador ao nosso SAC por e-mail, para que nós possamos restituir o valor. A Crop Art irá reenviar, sem qualquer custo de frete, o produto já trocado ao comprador.

## **OUTROS MOTIVOS DE TROCA OU DEVOLUÇÃO**

Para troca de produtos sem defeito de fabricação, pedimos que o mesmo não seja utilizado, nem retirado de sua embalagem original. Esta pode ser feita no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento do mesmo.

Recuse o recebimento da mercadoria e comunique imediatamente nossa Central de Atendimento nas seguintes hipóteses:

- Se ocorrer qualquer irregularidade no ato da entrega ou no caso de não integridade física do produto e/ou violação de embalagem.
- Caso o produto tenha sido recebido, siga os procedimentos indicados acima para desistência, estando atento para o prazo de 7 (sete) dias contados da data do recebimento.

## **RESSARCIMENTO DE VALORES**

O valor pago pelo cliente pelo produto e respectivo frete será devolvido de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra, como explicado abaixo, e desde que observadas as demais condições aplicáveis ao caso descritas nesta política.

- No caso de devolução parcial do pedido, o frete a ser devolvido será proporcional.
- No caso de pagamento com Cartão de Crédito:

O estorno poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado.

- No caso de pagamento com Boleto Bancário ou Débito online

A devolução dos valores será realizada por meio de transferência bancária para a conta corrente de titularidade do próprio cliente, no menor prazo possível, devendo ser efetuada em até 10 (dez) dias úteis. Caso o cliente não seja titular de conta corrente, o Serviço de Atendimento ao Cliente acordará com o cliente a forma como será feita a devolução. Não será concedido crédito a terceiros.

Qualquer dúvida, estamos à disposição!

### **Equipe Crop Art**

[contato@cropart.com.br](mailto:contato@cropart.com.br) / (81) 99893-7782