

Vamos utilizar este canal para tornar clara e acessível a nossa política de Troca e Devolução de Produtos, elaborada em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor. Leia atentamente!

1. TIPOS DE DEVOLUÇÃO

1.1. Devolução por desistência ou arrependimento

Se você receber o produto disponibilizado através da ferramenta Moldkit Express e desistir da compra, entre em contato conosco, em até 07 dias corridos a contar do seu recebimento e solicite a devolução do produto.

O valor pago pelo CLIENTE será integralmente devolvido.

1.2. Devolução por defeito ou vício aparente do produto

Nos casos de defeito ou vício do produto, você terá 90 (noventa) dias corridos, a contar da data do recebimento, para entrar em contato conosco, informando o ocorrido.

Nesse processo poderá ser solicitado o envio de algumas fotos e/ou vídeos para que nossos técnicos possam avaliar a problema.

1.3. Devolução por Recusa no Recebimento do Produto

Caso ocorra alguma das situações abaixo, recuse o recebimento do produto, justificando o motivo no verso da NF.

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido;
- Falta de acessórios.

Em sendo constatadas essas ocorrências após o recebimento do produto, você terá 07 dias corridos, a contar da entrega, para desistir da compra, recebendo integralmente o valor pago.

2. PROCEDIMENTOS PARA TROCA E DEVOLUÇÕES

Todas as ocorrências que envolvam troca ou devolução de produtos devem ser feitas cumprindo os prazos acima indicados, sempre a contar da data de entrega do produto, e devem ser comunicadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Muito importante:

Confira o seu pedido no ato da entrega para certificar-se que tudo está correto.

Caso ocorra alguma das situações citadas nesta política e você respeitar os prazos determinados para registrar sua reclamação, vamos lhe dar todo o suporte necessário para resolver o seu problema no menor tempo possível.

A FK GRUPO determina a forma de como deve ser feito o procedimento de envio do produto, onde nos encarregamos dos custos em um prazo de até 07 (sete) dias corridos após o recebimento do mesmo.

Para casos de troca, devolução ou análise de possíveis vícios ou defeitos, a FK GRUPO irá coletar o(s) produto(s) no mesmo endereço onde foi realizada a entrega.

O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, protegendo com caixa de papelão para evitar que seja danificada. O produto não pode apresentar indícios de uso, e deve ser encaminhado junto com manual, acessórios e a DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) descrevendo o motivo da devolução e/ou troca no verso.

A FK GRUPO se reserva ao direito de não coletar ou não receber a devolução do produto após avaliação em nosso Centro de Logística na hipótese do produto ser devolvido fora da embalagem original ou, se impossível, devidamente embalado com embalagem de papelão, fora do prazo ou com ausência de itens que o acompanhem, podendo inclusive ser reenviado ao consumidor.

2.1. Devolução e coleta do produto em sua residência

Preparando a devolução do produto.

- a) Embale o produto em sua embalagem original ou similar, de forma que garanta a sua integridade.
- b) Devolva todos os componentes/acessórios que acompanham o produto;
- c) No momento da coleta, o nosso parceiro logístico solicitará a sua assinatura no comprovante de coleta.

O horário em que as coletas poderão ser realizadas será das 08h às 18h, de segunda a sexta feira, exceto feriados.

Outra informação importante!

Para troca de produto, podem existir 02(duas) situações:

- ✓ Quando não houver necessidade de análise prévia do produto - sempre que possível, realizaremos a troca-casada, ou seja, vamos coletar o produto no mesmo momento da entrega do outro.
- ✓ Quando houver necessidade de análise prévia do produto – neste caso não realizaremos a troca-casada, ou seja, primeiramente vamos coletar o produto para análise prévia e em outro momento vamos realizar a entrega do produto reparado ou na mesma condição, caso o defeito encontrado não esteja dentro da política de garantia.

Nos comprometemos com nossos clientes de realizar até 03 (três) tentativas de coleta e contamos com sua ajuda para que a coleta do seu pedido seja bem-sucedida, deixando alguém disponível para entregar o produto ao nosso parceiro logístico.

Se as três tentativas resultarem em insucesso, o processo será cancelado, você será notificado e a FK GRUPO se reservará ao direito de cobrar o reembolso das despesas.

3. REEMBOLSO DO VALOR

3.1. Ressarcimento de valores de pedidos cancelados

A restituição dos valores será efetuada da mesma forma de pagamento escolhida no processo de compra:

- Cartão de Crédito - a administradora de cartões será notificada e o estorno ocorrerá em até duas faturas subsequentes. O tempo de processamento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado.

• Depósito ou Boleto Bancário - a restituição será efetuada por meio de depósito na conta corrente indicada pelo consumidor em até 10 dias úteis. É necessário que o CPF do titular da conta seja o mesmo que efetuou o pedido (CPF do cliente);

Em caso de devolução a restituição do valor será processada somente após o recebimento e análise das condições do produto em nosso Centro de Distribuição e Logística.

Não será concedido crédito a terceiros.

3.2. Análise de Produto por Defeito e Ressarcimento

Será feito uma avaliação do provável defeito pelo setor de Qualidade da FK GRUPO e, caso necessário, será submetido à análise técnica.

Sendo comprovado um problema/defeito, a FK GRUPO informará ao cliente:

- Se o produto será coletado, enviado para a fábrica e entregue, já reparado no endereço de entrega da venda, sem custos adicionais;
- Se será enviado o componente com defeito para que o cliente faça a simples substituição, sem custos adicionais;
- Ou se o mesmo será substituído por um outro produto, no endereço de entrega da venda, sem custos adicionais;

Na ausência do produto no estoque, o cliente será comunicado e poderá escolher um outro produto para troca, entre as opções existentes no site, respeitando o valor limite do crédito. Se houver diferença de preço entre o produto escolhido e o produto reclamado, deverá ser providenciado o pagamento da diferença.

Caso o produto tenha recebido o laudo contrário a troca, será devolvido ao cliente sem direito de substituição, com cobrança do custo do envio pelo meio de transporte que o cliente desejar.

Itens de reprovação:

- Inexistência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente);
- Constatação ou indício de uso inadequado do produto;
- Constatação ou indício de dano acidental;
- Desgaste natural em decorrência do uso.

O fornecedor tem o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento do produto em seu estabelecimento, para resolver a ocorrência comunicada por você ao Serviço de Atendimento ao Cliente.

Caso o produto não seja reparado no prazo de 30 (trinta) dias, ficará a critério do "CONSUMIDOR" escolher dentre as seguintes alternativas, conforme artigo 18 do CDC:

- a) Substituição do produto por outro igual ou, na ausência do mesmo em estoque, por artigo similar;
- b) Restituição dos valores pagos pelo consumidor;
- c) Abatimento proporcional do preço.

4. CANCELAMENTO DE COMPRA POR PARTE DA FK GRUPO

A FK GRUPO reserva o direito de cancelar o pedido e liberação do produto nas situações apresentadas abaixo:

- Impossibilidade de execução do débito correspondente à compra no cartão de crédito;
- Inconsistência de dados cadastrais preenchidos no pedido;
- Não pagamento do boleto bancário ou depósito em conta corrente;
- Ausência do produto no estoque.

5. ATENDIMENTO FK GRUPO EXPRESS

sac_express@fkgrupo.com