

- **Política de Trocas, Devoluções e Reembolsos**

Presente política de trocas, devoluções e reembolsos é válida exclusivamente para a loja online do **GRUPO MAXXLATINA**, e está em conformidade com o **CDC – Código de Defesa do Consumidor**, que garante a possibilidade de desistência da compra no prazo de até 07 (sete) dias, contados a partir do recebimento do seu pedido, e trocas por defeito de fabricação dentro do prazo de garantia de 30 (trinta) dias corridos do seu recebimento.

1) Solicitação de troca ou devolução

É simples e rápido solicitar a troca ou devolução de seu produto! O cliente tem o prazo de até 07 dias, contados a partir do recebimento do produto, para efetuar a solicitação junto à Central de Relacionamento com Clientes, por meio de chat ou formulário eletrônico no campo “**CONTATO**”, ou ainda, caso seja de interesse do cliente, pelo telefone (21) 3995-0096. Caso ainda não tenha recebido o produto, deverá realizar a solicitação junto à Central de Relacionamento da **GRUPO MAXXLATINA**, recusando o recebimento do produto, posteriormente.

O **GRUPO MAXXLATINA** analisará a razão de sua solicitação e prestará as informações e esclarecimentos sobre como executar a devolução para o nosso Centro de Distribuição.

No momento da solicitação é necessário informar o número do pedido e o motivo da troca ou devolução. Eventualmente mais informações e fotos poderão ser solicitadas.

Em qualquer hipótese é necessário observar as “**condições do produto para troca ou devolução**”, as quais estão descritas nos itens abaixo.

O **GRUPO MAXXLATINA** somente realizará a troca por produtos disponíveis em seu estoque, de modo que não garante ao usuário a disponibilidade das mesmas cores, tamanhos ou outras características das selecionadas no momento da compra original. O **GRUPO MAXXLATINA** se reserva ao direito de realizar a troca dos produtos apenas uma vez.

A **GRUPO MAXXLATINA** disponibilizará o crédito referente ao valor pago para que o usuário o utilize em outra aquisição. Na hipótese de o produto adquirido apresentar valor superior ao crédito previamente recebido, o cliente deverá complementar o pagamento. Caso prefira, o **GRUPO MAXXLATINA** efetuará a devolução dos valores pagos.

2) Direito de Arrependimento

Os clientes poderão realizar a devolução de qualquer produto adquirido, no prazo de 07 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto, desde que observadas as condições estipuladas em nossa presente política. Os custos de frete e devolução do produto ficam por conta do **GRUPO MAXXLATINA**, com exceção aos cancelamentos ou devoluções parciais de produtos.

As trocas e/ou devoluções de produtos adquiridos pela internet não poderão ser efetuados em qualquer loja física do **GRUPO MAXXLATINA**, sendo tal procedimento restrito ao site.

Em qualquer hipótese é necessário observar as “**condições do produto para troca ou devolução**”, as quais estão abaixo descritas.

3) Erro na entrega, produto ou embalagem avariada

Caso a embalagem do produto apresente qualquer avaria ou sinal de violação, recomendamos que recuse o recebimento e entre em contato imediatamente com a Central de Relacionamento com Clientes do **GRUPO MAXXLATINA**, por meio de chat ou formulário eletrônico no campo “Fale Conosco”, ou ainda, caso seja de interesse do cliente, pelo telefone (21) 3995-0096.

Se a embalagem já tiver sido recebida, e apresente alguma das situações acima, ou ainda caso apresente qualquer divergência, tal como falta de produto ou em desacordo com o adquirido, também solicitamos que, no prazo de até 24h, contados a partir da entrega do produto, comunique a Central de Relacionamento com Clientes do **GRUPO MAXXLATINA**, por meio de chat ou formulário eletrônico no campo “CONTATO”, ou ainda, caso seja de interesse do cliente, pelo telefone (21) 3995-0096. Nessas situações orientamos aos clientes que tirem fotos e enviem juntamente com o relatório do ocorrido, bem como com os dados do recebedor e a respectiva data.

A partir do efetivo recebimento dos produtos pelo **GRUPO MAXXLATINA**, será realizada uma análise interna, podendo ser solicitadas novas informações ao cliente para melhor compreensão dos fatos. O **GRUPO MAXXLATINA** tem o prazo mínimo de 20 dias úteis para apresentar uma resposta ao cliente.

4) Troca por Vício ou Falha do Produto

Os clientes do **GRUPO MAXXLATINA** poderão realizar a troca dos produtos que apresentem qualquer vício ou falha, no prazo de até 30 dias corridos, contados após seu recebimento, desde que estejam acompanhados da nota fiscal eletrônica (DANFE) ou uma cópia dela, e que as referidas falhas ou vícios não sejam decorrentes de mau uso dos clientes, ou inobservância das recomendações dos fabricantes sobre a conservação dos produtos, descrita na embalagem.

Os custos de devolução do produto serão por conta do **GRUPO MAXXLATINA**. O cliente deverá solicitar a autorização de postagem, pelo mesmo canal onde a compra foi realizada, e postar o produto juntamente com uma autorização de postagem, por meio de qualquer agência dos Correios.

As trocas de produtos adquiridos pela internet não poderão ser efetuadas em qualquer loja física do **GRUPO MAXXLATINA**, sendo tal procedimento restrito pelo site.

5) Opções de reembolso do valor pago

A reembolso do valor pago será realizado por meio de estorno diretamente no cartão de crédito, depósito em conta corrente, ou concessão de vale troca, sendo realizada em conformidade com a mesma modalidade de pagamento utilizada no fechamento do pedido.

Visando garantir maior transparência e respeito aos direitos do cliente, na hipótese de extravio dos produtos, o **GRUPO MAXXLATINA** poderá imediatamente cancelar a venda e conceder um vale troca ao cliente, para que possa realizar nova compra o

mais rápido possível. Caso o cliente não tenha interesse no vale troca, será realizado o depósito em sua conta corrente ou o estorno no cartão de crédito se assim for solicitado.

6) Condições do produto para troca ou devolução

O produto deverá ser devolvido sem uso e em sua embalagem original, lacrado, sem indícios de uso e em perfeitas condições (com exceção às trocas por vício ou falha do produto), acompanhado da nota fiscal. Todos os produtos devolvidos passam por uma análise de nosso Controle de Qualidade no momento que chegam ao nosso Centro de Distribuição, esse processo poderá levar até 20 úteis. O produto desejado para troca e/ou a restituição do valor pago só será liberado após aprovação do nosso Controle de Qualidade. Caso seja identificada qualquer divergência ou violação do produto, não aceitaremos a devolução e devolveremos o produto ao remetente sem comunicação prévia.

Os brindes e as amostras recebidos em decorrência do produto adquirido, e que será objeto de troca ou devolução, deverão ser enviados juntamente com estes, independentemente do motivo.

7) Forma de devolução dos produtos para o GRUPO MAXXLATINA

Se aprovada pelo Controle de Qualidade ou devida por motivos legais, a devolução do seu produto para o Centro de Distribuição deve ser realizada por postagem sem nenhum custo. Para a opção de postagem você receberá um link em seu e-mail com informações sobre o correto acondicionamento do produto, o número de postagem e as informações que deverão constar juntamente com o produto devolvido. Isso lhe dará o direito de postar o produto em agências credenciadas dos Correios. O procedimento é simples e agiliza o processo de troca.

8) Prazo para reembolso de valores

Pagamento com Cartão de Crédito: o estorno no cartão de crédito será visualizado em até duas faturas após a conclusão da devolução, dependendo da data de vencimento do cartão. Dependendo do procedimento do banco emissor do cartão de crédito, o estorno será realizado em uma única fatura, no montante total da compra, independentemente do valor ter sido pago de forma parcelada, de modo que o cliente poderá continuar sendo debitado mensalmente, conforme parcelamento realizado.

Pagamento com Boleto Bancário: o reembolso será feito na conta corrente do titular do pedido em até 30 dias úteis após a conclusão da devolução. Caso o cliente não possua conta corrente, e expressamente solicite a realização do depósito em conta de terceiros, será orientado a preencher um documento com os dados bancários e assinar a carta autorizando referido depósito, juntamente com a cópia de documento pessoal que contenha sua assinatura.

Conheça o Código de Defesa do Consumidor

[GRUPO MAXXLATINA](#)