

Política de Troca e Devolução de Produtos

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por MODELEI.COM.BR, empresa individual de responsabilidade limitada, nome fantasia MODELEI, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 26.219.321/0001-75, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paula, na Rua Luis Bueno de Miranda, nº 55, Jardim Palmares, CEP 04457-120 e endereço de e-mail contato@modelei.com.br

2. Contato – CAM (Central de Atendimento Modelei)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Privacidade e Segurança, a Modelei disponibiliza o CAM para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O CAM opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Por email: contato@modelei.com.br ; (b) Por telefones que se encontra no site na página de atendimento e (c) Por correspondência endereçada à MODELEI, Rua Luis Bueno de Miranda nº 129, Jardim Palmares, CEP 04457-120, São Paulo – SP, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias. Além disso, a Modelei disponibiliza neste site uma seção de PFF (Perguntas feitas frequentemente), bem como suas demais políticas: Política de Garantia e Devoluções, Política de Pagamentos, Política de Entrega de Produtos, e, finalmente, os Termos e Condições de Uso deste Site. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Modalidades

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a Modelei disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (acionar a garantia).

4. Arrependimento do Cliente (no prazo legal)

4.1 Não é possível trocar, devolver ou cancelar qualquer produto personalizado, em razão da customização do produto.

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à Modelei por meio do CAM (Central de Atendimento Modelei) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data da aprovação do pagamento, pois se trata de um produto personalizado, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.1. Contato com o CAM. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o CAM (Central de Atendimento Modelei) a fim de solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe o número do pedido, o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

5. Garantia, Reparo e Troca do produto

Se o Produto adquirido no Site por qualquer Cliente apresentar algum defeito ou avaria, o Cliente poderá solicitar a seu reparo ou troca por meio do CAM (Central de Atendimento Modelei). O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do produto, para informar a existência do defeito e requerer garantia, reparo ou troca. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá reportar a existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente. A análise do pedido de troca ou devolução será processada da seguinte forma: 5.1. Contato com o CAM. O Cliente deverá contatar o CAM (Central de Atendimento Modelei) a fim de informar a existência do defeito. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal, o nome completo do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais. 5.2. Envio do Produto à

Modelei. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto com defeito à Modelei: (a) entregando-o na fábrica da Modelei com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à Modelei por transportadora. Neste caso, bastará solicitar ao CAM (Central de Atendimento Modelei) um código de postagem e comunicá-lo a transportadora no ato do envio. Excepcionalmente, a Modelei poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

5.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a Modelei verificará as suas condições, sendo que: (i) o Produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; (ii) o defeito apresentado no Produto deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

5.4. Negativa da troca ou devolução. Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, conforme acima indicado, a Modelei notificará o Cliente para retirar o Produto em questão em sua fábrica, com os custos de frete para nova entrega do Produto.

5.5. Aceitação da troca ou devolução. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a Modelei notificará o Cliente a aceitação e validação das condições do produto devolvido e permitirá que o Cliente opte pelo (i) envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional ou (ii) emissão de um Vale Presente no valor total do Produto, para utilização em compras futuras em qualquer produto da Modelei. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo crédito no valor total do Produto para utilização em compras futuras na loja Modelei (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na Modelei, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima. Se a devolução ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional, sempre através de estorno no cartão de crédito ou crédito em conta, caso o pagamento tenha sido realizado através de Boleto Bancário. O valor do frete proporcional será calculado com base no valor do frete pago e peso do produto devolvido.

7. Política de Devolução - Boleto Faturado (Pessoa Jurídica)

7.1. Segue exatamente os mesmos critérios citados nos itens acima, com a exceção de que não será gerado vale presente para boletos faturados.