



ASSISTÊNCIA TÉCNICA OU DEVOLUÇÃO.



INSTRUÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA, TROCA OU DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS.

Esta política explica quais são os procedimentos para assistência técnica, troca ou devolução de produtos da empresa ALUVID Indústria e Comercio de Alumínio e Vidros.

Por favor leia o Nosso Termo de Garantia antes de solicitar a sua assistência técnica, troca ou devolução.

PRÉ-REQUISITOS PARA SOLICITAR A TROCA OU DEVOLUÇÃO:

- Você tem até 30 dias corridos, contados após a entrega, para solicitar a troca ou devolução.
- Produto completo com acessórios.
- Embalagem original e em perfeito estado. (devoluções no ato da entrega)
- Nota Fiscal.

1 - PROBLEMAS OU AVARIAS DE TRANSPORTE / DIVERGÊNCIA NOTA FISCAL

No ato da entrega e na presença da transportadora, é fundamental verificar especificação, quantidade, se o produto está em perfeito estado, sem avarias, de acordo com o pedido e a descrição da Nota Fiscal que o acompanha. Caso exista avarias ou divergências no momento da entrega, apenas os produtos que se enquadram na situação descrita acima deverão ser devolvidos através de nota de devolução e o motivo deve ser registrado no verso da Nota Fiscal.

2 - PRODUTO COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO

Ao abrir a embalagem verifique se o produto encontra-se em perfeito estado de funcionamento, caso seja detectado algum motivo ou componente defeituoso que comprometa o bom funcionamento, a troca pode ser solicitada dentro do prazo de 30 dias, contados a partir da data do recebimento das mercadorias. A troca será realizada mediante a devolução do produto recebido. Abaixo orientações para a devolução do produto.

Desconsideram defeitos de fábrica os seguintes casos:

- Vidros trincados ou quebrados, instalação diferente;
- Produtos com mau funcionamento mediante ao descumprimento contido em nosso manual de instalação.

COMO SOLICITO A ASSISTÊNCIA TROCA OU DEVOLUÇÃO?

Entre em contato apenas pelo Whatsapp da assistência técnica que está disponível no QR code dos produtos localizados no adesivo que acompanha todos nossos produtos.

- Verifique e aceite o nosso termo de garantia.
- Siga as instruções do assistente eletrônico.
- Após o preenchimento dos dados o prazo de resposta é de até 10 dias úteis a partir da data da abertura da solicitação.

Será realizado o análises das informações e caso necessário será agendada a visita de um técnico parceiro de assistência técnica da fábrica, quem analisará a origem da ocorrência.