



# 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.*