

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO

Diretrizes da NOVA para cancelamento de pedidos e estorno de valores:

- Não aprovação da compra pela administradora do cartão de crédito;
- Não pagamento do boleto bancário até o vencimento;
- Dados que não conferem ou com ausência de dados;
- Dados insuficientes. Nesse caso, mantemos contato via e-mail e por isso é importante que sempre fique atento ao recebimento do mesmo;
- Outros motivos para troca ou devolução.

Se ocorrer qualquer irregularidade no ato da entrega, no caso de não integridade física do produto e/ou violação da embalagem, recuse o recebimento da mercadoria e comunique imediatamente a nossa Central de Atendimento. Caso o produto tenha sido recebido, siga os procedimentos indicados acima para desistência, estando atento para o prazo de 7 (sete) dias contados da data do recebimento.

1. CANCELAMENTO DE PEDIDOS

1.1 Por falta dos produtos em estoque: A equipe comercial da NOVA entrará em contato com o comprador informando que o produto comprado está em falta no estoque. Neste contato é definido se o comprador ainda tem interesse em continuar ou não com o pedido. Caso não deseje continuar com o pedido, será feito o cancelamento do mesmo em nosso sistema e o estorno dos valores pagos (ver tópico 2).

1.2 Por falta de pagamento: Se não for localizado/ confirmado o pagamento do pedido em até 7 dias após a compra (o prazo varia conforme forma de pagamento escolhida) o pedido é automaticamente cancelado.

1.3 Por decisão do cliente: Caso não queira mais seguir com seu pedido realizado no site da NOVA, você deve entrar em contato com nossa Central de Atendimento, em nosso site e informar que deseja cancelar o pedido. Assim, os nossos consultores passarão todas as informações necessárias para o cancelamento.

1.4 Pedido entregue ou em transporte: Para cancelar um pedido que foi entregue ou que está em transporte, é necessário devolver os produtos para a NOVA e solicitar o cancelamento. O cancelamento só será confirmado após a logística da NOVA receber e conferir o material. Se qualquer divergência for identificada, como falta de acessórios, por exemplo, o pedido será reenviado e não será feito o cancelamento. Esta opção só é válida para a Lei do Arrependimento, em que o cliente tem o direito do arrependimento e/ou desistência em até 7 dias após o recebimento da mercadoria para compras NÃO presenciais.

1.5 Produtos com defeito: O cancelamento de pedidos de produtos com defeitos de fabricação e/ou funcionamento só será realizado após a assistência

técnica autorizada do fabricante emitir um laudo informando que não é possível o conserto e substituição do produto ou componentes com defeito, e ainda, se a NOVA não possuir outro produto igual para troca.

2. ESTORNO DE VALORES

Caso tenha se respeitado todas as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, e seja necessário a restituição de valores, o reembolso será realizado de acordo como efetuada na compra.

Cartão de crédito: Será feito o cancelamento do lançamento do débito. Caso o lançamento já tenha sido feito, a restituição das parcelas já pagas, poderá ocorrer em até 02 (duas) faturas subsequentes.

Mas atenção! Lembramos que esse procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão, pois só ela tem acesso a esse crédito e quando ele será aplicado.

Boleto bancário à vista: O crédito será feito em sua conta corrente em até 10 (dez) dias úteis. Para isso, após efetuar o pagamento, entre em contato através da nossa Central de Atendimento, indicando os dados: nome do cliente, CPF ou CNPJ, Banco, Agência e Conta Corrente.

Transferência, DOC e TED: É obrigatório que o titular da conta seja a mesma pessoa que efetuou a compra, ou seja, com os mesmos dados informados no cadastro do cliente no site.

2.1 Pedido entregue ou em transporte: Para solicitar estornos de pedidos que foram entregues ou estão em transporte, é necessário primeiro, solicitar o cancelamento (ver tópico 1.4), e após a NOVA receber o material e este não apresentar problemas, o pedido será cancelado e será realizado o estorno.

2.2 Produtos com defeito: O estorno de valor para produto com defeito só será realizado após o cancelamento do pedido conforme tópico 1.5.

2.3 Cartão de crédito: Será solicitado à operadora do cartão de crédito o cancelamento da cobrança, caso algum valor tenha sido pago na fatura, o estorno será feito pela operadora em até 2 (duas) faturas subsequentes. A NOVA somente solicita o cancelamento da cobrança, qualquer dúvida em relação aos valores pagos e os que estão a vencer, favor entrar em contato com a operadora do cartão.

2.4 Depósito e boleto bancário: Será feito o estorno do valor pago através de transferência bancária para uma conta em que o comprador ou a empresa sejam titulares.

2.5 Pagamento não confirmado: Só serão realizados estornos para pedidos que tiveram o pagamento confirmado pelo Departamento Financeiro da NOVA. Não serão atendidas solicitações de estorno antes da confirmação do pagamento.