

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

A NOVA oferece aos seus clientes produtos de qualidade, sempre buscando parcerias com os melhores fornecedores, dos mais diversos segmentos. Com o objetivo de manter a credibilidade, criamos a Política de Troca e Devolução. A troca ou a devolução do pedido poderá ser solicitada através da nossa Central de Atendimento, dentro do prazo legal, conforme o Código de Defesa do Consumidor (Art. 49) e de acordo com as condições de troca e devolução.

Todas as ocorrências que envolvam troca ou devolução, enviadas através da Central de Atendimento, devem conter os motivos da ocorrência. É importante que você forneça o maior número possível de informações sobre o pedido e os motivos da troca/ devolução. Em alguns casos, poderão ser solicitadas fotos para agilizar a análise. Produtos devolvidos sem essa comunicação, fora do prazo ou com ausência de itens/ acessórios que o acompanham, serão reenviados ao cliente.

Para evitar qualquer problema com a sua compra, ao realizar o pedido, sempre fique atento:

- **À descrição e ficha técnica do produto;**
- **À voltagem do produto (verifique se corresponde à região onde o produto será utilizado);**
- **À cor do produto (alguns produtos possuem cores sortidas e a foto no site é ilustrativa);**
- **Às dimensões do produto (verifique se há espaço para a montagem do produto onde será instalado).**

IMPORTANTE!

Recuse o recebimento do produto, caso ocorram qualquer uma das hipóteses abaixo:

- **Embalagem aberta ou avariada;**
- **Produto avariado;**
- **Produto em desacordo com o pedido;**
- **Falta de acessórios;**
- **Falta do documento fiscal ou discrepância entre a descrição do documento fiscal e o produto recebido.**

Troca

O cliente poderá solicitar a troca de um produto, quando este estiver com defeito ou fora dos padrões, conforme o anunciado, desde que seja dentro do prazo, de acordo com o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Devolução por Arrependimento/ Desistência

O consumidor pode devolver um produto porque não gostou? Muitas vezes compramos produtos que não precisamos ou simplesmente nos arrependemos porque não era exatamente o que queríamos. Nestes casos, quando se trata de uma compra realizada pela internet ou através do tele vendas, o consumidor terá o direito de se arrepender da compra. Entretanto, para fazer a devolução, o produto não poderá ter sinais de uso, nem mesmo usado como teste.

É importante lembrar que o direito de arrependimento, previsto no Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor só é aplicável às compras feitas fora do estabelecimento comercial, via internet e telefone. Para isso, o consumidor tem o prazo de 7 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto, para se arrepender e ter o reembolso.

IMPORTANTE!

O reembolso somente acontecerá após o recebimento da mercadoria pela NOVA, estando o produto sem danos. O estorno será feito em até 5 dias úteis, caso o pagamento tenha sido feito através de boleto ou transferência. Caso queira saber mais sobre o Código de Defesa do Consumidor, acesse o site do Procon.

Devolução por Arrependimento ou Desistência - quando a compra foi através do site, televendas e vendas externas (compra não presencial)

Para devolver um produto por arrependimento ou desistência, as seguintes condições deverão ser respeitadas: O prazo para desistir da compra do produto é de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil após a data do recebimento. (De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor). O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios.

Devolução por Arrependimento ou Desistência - quando a compra foi realizada na loja física (cliente presente na loja)

Nesse caso, a NOVA, pensando em sempre atender da melhor maneira possível, estipula um prazo de 72 horas corridas após a compra, para que o cliente possa realizar troca do produto por outro, respeitando as exigências abaixo:

- **O produto deve estar em sua embalagem original;**
- **O produto tem que estar funcionando perfeitamente;**
- **Todos seus acessórios devem estar juntos;**
- **Conter o manual de uso;**
- **Sem indícios de uso;**
- **Acompanhado de nota fiscal do produto.**

A NOVA seguirá com o cancelamento do pedido e estorno do valor pago, caso ocorra qualquer uma das situações abaixo:

- **Quando o cliente realizar a compra do produto errado: modelo ou voltagem errada;**
- **Quando um cliente escolher um produto, mas em seguida se arrepender da compra;**
- **Quando o cliente estiver ausente nas três tentativas de entrega realizadas pela transportadora;**
- **Quando o cliente informar um endereço de entrega incorreto.**

Nestes casos, o pedido será cancelado e o cliente poderá realizar uma nova compra, com todas as informações corretas.