

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR | E-COMMERCE

Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90

O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio (e online). [Parágrafo único]. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. [Parágrafo único]. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

POLÍTICA DE GARANTIA

A Política de Garantia padrão da OMEGA Engineering segue o estabelecido nos Termos e Condições Gerais de Vendas, artigo 11, disponível para consulta em: <https://br.omega.com/cservice/Termos-Condicoes-Gerais-Vendas.pdf>

A Política de Garantia se aplica somente a defeitos e problemas de fabricação. Não se aplicam defeitos provenientes de mau uso, desgaste, depreciação, curto, etc.

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

A Política de Trocas e Devoluções tem como base o Código de Defesa do Consumidor, para que sua solicitação seja realizada deverá estar de acordo com as condições abaixo:

» Desistência/Arrependimento: o prazo de solicitação deve ser de até 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento do produto (conforme Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor)

» Defeito técnico ou de fabricação: o prazo deve ser de até 7 (sete) dias a partir do recebimento do produto (conforme Art. 18 e Art. 26 do Código de Defesa do Consumidor); ou caso se aplique a política de garantia do produto conforme descrito acima.

» Avaria: o prazo para solicitação deve ser de até 24 horas do recebimento do produto, caso não tenha sido recusado no recebimento.

» Produto em desacordo com o pedido feito: o prazo para solicitação deve ser de até 7 (sete) dias do recebimento do produto (conforme Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor), caso não tenha sido recusado no recebimento.

Além de respeitadas as condições acima, o produto só poderá ser **trocado** ou **devolvido** se estiver nas seguintes condições.

- » Embalagem original;
- » Sem indícios de uso ou estrago por mau uso;

- » Acompanhado do manual e todos os acessórios;
- » Acompanhado de uma via na Nota Fiscal;

COMO SOLICITAR A TROCA OU DEVOLUÇÃO:

Para solicitação de troca ou devolução do produto, entre contato com a OMEGA Engineering através do e-mail vendas@omega.com.br. Sua mensagem será respondida em até 48hs (não incluem finais de semana e feriados nacionais e regionais).

Após a análise de sua solicitação, caso precedente, solicitaremos o retorno. Os custos de retorno poderão ser por conta da OMEGA Engineering assim como prevê o código de defesa do consumidor, ou seja, desde que os prazos e motivos da devolução se enquadrem nessa política. Caso o retorno seja custeado pela OMEGA Engineering, cabe a nós a escolha do tipo, modalidade e transportadora utilizado, geralmente é fornecida a Autorização Postagem em Logística Reversa diretamente em uma Agência dos Correios ou coleta através de transportadora indicada pela OMEGA Engineering.

RESTITUIÇÃO DE VALORES

A restituição dos valores pagos será feita em um prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir da confirmação de devolução enviada pela equipe da OMEGA Engineering; ou do recebimento dos produtos nas dependências da OMEGA Engineering, para casos onde haja retorno de mercadoria.

A restituição será feita via depósito em conta corrente uma conta de mesma titularidade do CNPJ/CPF considerado na Nota Fiscal de venda.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Na condição de troca por um novo item, o prazo de envio dependerá da disponibilidade do item em estoque e será informado durante a solicitação.

Para quaisquer dúvidas a respeito dos procedimentos de trocas e devoluções, busque a OMEGA Engineering através dos nossos canais de atendimento:

Telefones: 0800-773-2874 ou (19) 2138-6300

E-mail: vendas@br.omega.com

Via chat on-line em: br.omega.com

Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta-feira das 8 às 18h (exceto feriados nacionais ou regionais)