

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

O maior comprometimento do Grupo Fortaleza é a satisfação total de seus clientes. Pensando no seu bem-estar e com base no Código de Defesa do Consumidor, desenvolvemos nossa Política de Devolução. As presentes condições são as cláusulas de contratação que você, cliente, assume ao efetuar uma compra em uma de nossas empresas.

Antes de qualquer procedimento, a troca ou devolução de qualquer produto precisa ser informada ao nosso setor Comercial, pelo WhatsApp (49) 3565-9300, ou através do e-mail vendas@grupofortaleza.co, de segunda a sexta-feira das 8:00 às 17:48.

1. CONDIÇÕES GERAIS PARA DEVOLUÇÃO

Após a autorização do Comercial para troca ou devolução, o produto deve ser enviado de acordo com as especificações a seguir:

- Produtos devem estar em embalagens originais, totalmente limpas e secas, sem rasgos, amassados ou contaminantes;
- Caso o lacre original tenha sido violado, deve ser informado durante a negociação da devolução;
- Quando é o caso, os rótulos das embalagens devem estar preservados, sem escrita a caneta, etiquetas ou borrões;
- A quantidade de embalagens e de produto nas mesmas deve ser igual à acordada com o Comercial durante a negociação de devolução. Qualquer alteração deve ser informada antes da emissão da nota fiscal e envio da mercadoria;
- Só serão aceitos produtos não lavados, não usados, sem odores, que não tenham sido alterados, intactos, com as etiquetas originais e com sua embalagem original.

Caso alguma das condições acima for observada no recebimento da mercadoria, o produto será devolvido ao cliente com a cobrança de novo frete e sem direito a substituição ou indenização.

Todos os produtos devolvidos passam por uma análise de controle de qualidade, quando chegam ao nosso centro de distribuição. Essa análise é feita em até 2 (dois) dias úteis.

2. SITUAÇÃO DE DEVOLUÇÃO

As condições dispostas no item 1 deverão ser observadas para qualquer uma das situações abaixo:

2.1. DIVERGÊNCIA ENTRE PEDIDO DO CLIENTE X FATURAMENTO

Caso o cliente receba o produto em desacordo com o solicitado, deverá haver a comunicação imediata ao Grupo Fortaleza. O cliente terá até 15 (quinze) dias corridos para solicitar a troca ou devolução.

O produto devolvido deve estar em sua embalagem original, com as devidas etiquetas e em perfeito estado de conservação, sendo apresentado junto com a nota fiscal. O Grupo Fortaleza reserva o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o consumidor caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados.

Os fretes serão definidos e custeados pelo Grupo Fortaleza.

2.2. PRODUTO COM DESVIO DE QUALIDADE

Caso o cliente identifique qualquer desvio de qualidade, deverá haver a comunicação imediata ao Grupo Fortaleza. Nesse processo, além da descrição detalhada dos desvios, é necessário o envio de fotos/vídeos para avaliação.

Em problemas aparentes ou de fácil constatação, o prazo para contato é de 90 (noventa) dias. Caso o produto apresente desvios após o período de contato e dentro do tempo de garantia, o setor Comercial deve ser contatado juntamente com o Controle de Qualidade.

Conforme a necessidade de cada caso, os produtos não conformes podem ser devolvidos/trocados parcial ou integralmente, havendo também a possibilidade de restituição dos materiais defeituosos.

Os fretes serão definidos e custeados pelo Grupo Fortaleza.

2.3. DESISTÊNCIA POR PARTE DO CLIENTE

Para realização de uma devolução em caso de arrependimento ou desistência, é oferecido o prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto no local de entrega.

O produto devolvido deve estar em sua embalagem original, com as devidas etiquetas e em perfeito estado de conservação, sendo apresentado junto com a nota fiscal. O Grupo Fortaleza reserva o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o consumidor caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados.

Os fretes serão definidos e custeados pelo cliente.

2.4. DESACORDO DA SOLICITAÇÃO POR PARTE DO CLIENTE

Caso o cliente realize a solicitação incorreta dos insumos desejados por ele, deverá haver a comunicação imediata ao Grupo Fortaleza. O cliente terá até 7 (sete) dias corridos para solicitar a troca.

O produto devolvido deve estar em sua embalagem original, com as devidas etiquetas e em perfeito estado de conservação, sendo apresentado junto com a nota fiscal. O Grupo Fortaleza reserva o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o consumidor caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados.

Os fretes serão definidos e custeados pelo cliente.

3. RESTITUIÇÃO DE VALORES

- **Em caso de troca:** assim que a nota de devolução for emitida, conferida e processada, os materiais corretos serão enviados ao cliente;
- **Em caso de devolução:** assim que a nota de devolução for emitida, conferida e processada, haverá o abatimento dos valores em aberto, parcial ou integralmente, de acordo com o que foi acertado com o Comercial;
- **Em caso de devolução, quando houve pagamento antecipado:** resolução fica a cargo de acordo comercial;
- **Em outros casos:** quando há desvio de qualidade que não enquadra troca ou devolução de mercadoria, será restituído material com NF de Bonificação;

4. NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO

Os dados da nota fiscal de devolução precisam ser iguais a Danfe que está originando a devolução, bem como valor de frete e desconto se houver, para operações internas e estaduais.

O cliente poderá emitir a nota fiscal de devolução com algum dos seguintes CFOPs:

- 5.910/6.910 - Remessa em bonificação, doação ou brinde;
- 1.910/2.910 - Entrada de bonificação, doação ou brinde;
- 5.911/6.911 - Remessa de amostra grátis;
- 1.911/2.911 - Entrada de amostra grátis;
- 5.915/6.915 - Remessa de mercadoria ou bem para conserto ou reparo;
- 1.916/2.916 - Retorno de mercadoria ou bem recebido para conserto ou reparo;
- 5.949/6.949 - Outra saída de mercadoria ou prestação de serviço não especificada;
- 1.949/2.949 - Outra entrada de mercadoria ou prestação de serviço não especificada;

Referente a questão tributária, deve-se seguir o regulamento do ICMS/SC, sendo:

Art. 27. Fica suspensa a exigibilidade do imposto nas seguintes operações internas e interestaduais:

I - a saída de qualquer mercadoria, para conserto, reparo ou industrialização, desde que retorne ao estabelecimento de origem, **no prazo de 180 (cento e oitenta) dias** contados da data da saída, observado o seguinte (Convênios ICM 15/74, 25/81, ICMS 34/90 e 151/94):

a) o prazo poderá ser prorrogado uma vez pelo Gerente Regional da Fazenda Estadual, por igual período, mediante requerimento fundamentado do contribuinte;

b) o benefício não se aplica, nas operações interestaduais, à saída de sucata ou resíduo e de produto primário de origem animal, vegetal ou mineral, salvo se a remessa e o retorno se fizerem nos termos de protocolos celebrados entre os Estados interessados (Convênios ICMS 34/90 e 151/94);

II - o retorno da mercadoria recebida nas condições descritas no inciso I, observado o disposto no Anexo 3, art. 8º, X (Convênios ICM 25/81, ICMS 34/90 e 151/94).

III - até 31 de julho de 2005, as remessas dos equipamentos e materiais referidos no art. 3º, XXXI, até o local onde serão desenvolvidas as pesquisas;

IV - até 31 de dezembro de 2004, o retorno das mercadorias recebidas nas condições descritas no inciso III, observando-se, quanto às operações interestaduais, que o respectivo retorno, exceto do material que for consumido na pesquisa, deverá ocorrer no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, prorrogável uma vez pelo Gerente Regional da Fazenda Estadual, por igual período, mediante requerimento fundamentado do contribuinte (Convênio ICMS 48/02).

5. BASE LEGAL

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

CAPÍTULO VI

Da Proteção Contratual

SEÇÃO I

Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. 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.

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.

CAPÍTULO IV

Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

SEÇÃO IV

Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - Trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - Noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - A reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).