

## **Política de Trocas, Devoluções e Reembolso**

### **Fiz uma compra no site da Decroma, mas o produto está com defeito, o que preciso fazer?**

Se constatado algum vício ou defeito, a Decroma trocará os produtos adquiridos se estiverem com a **validade vencida ou embalagem danificada na entrega**. Outras questões, tais como qualidade do produto dentro da embalagem ou qualidade do produto no uso, serão encaminhadas ao fabricante do produto e seguirão os trâmites conforme cada fábrica/marca.

A Decroma informará o protocolo de atendimento e informará o consumidor a cada nova fase de processo. Não fazemos devolução de parte de produto excedente de obra relacionado em orçamento, caracterizado como desistência ou mudança de produto por escolha do cliente.

Você deve entrar em contato, em até 14 dias após o recebimento do produto, com o Serviço de Atendimento ao Cliente e seguir as instruções recebidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

É importante que você guarde a Nota Fiscal, Nota Fiscal Eletrônica ou DANFE para a preservação dos seus direitos. É obrigatória a apresentação de comprovação de compra na loja Decroma.

### **Posso solicitar a troca de um produto na loja física da Decroma?**

Sim, você pode se dirigir a uma de nossas lojas para proceder com a troca, é imprescindível a apresentação de documento oficial com foto e o comprovante de compra. Neste caso, todos os custos de locomoção e transporte serão de sua responsabilidade.

Porém temos um prazo de entrega do novo produto, caso não tenha em estoque de até 30 (trinta) dias. Se o produto sair de linha, faremos troca por produto semelhante.

É um procedimento padrão da Decroma a análise das solicitações de troca antes de serem aprovadas em razão das condições e do estado de conservação dos produtos.

### **Comprei um produto por engano, o que devo fazer?**

Você terá até 14 (quatorze) dias corridos após o recebimento dos produtos para solicitar a troca. Os produtos devem estar com as embalagens inteiras, incluindo todos os acessórios, manuais e peças. No entanto, é condição indispensável o perfeito estado de conservação e ausência de uso. É importante que você guarde a Nota Fiscal, Nota

Fiscal Eletrônica ou DANFE para a preservação dos seus direitos. Neste caso, a Decroma não se responsabiliza por qualquer custo adicional referente à troca.

### **Fiz uma compra e a entrega veio errada, o que devo fazer?**

Você terá até 14 (Quatorze) dias após o recebimento dos produtos para solicitar a troca. Os produtos devem estar com as embalagens inteiras, incluindo todos os acessórios, manuais e peças. No entanto, é condição indispensável o perfeito estado de conservação e ausência de uso.

É importante que você guarde a Nota Fiscal, Nota Fiscal Eletrônica ou DANFE para a preservação dos seus direitos. Neste caso, a Decroma se responsabiliza por qualquer custo adicional referente ao frete de retorno e à nova entrega.

### **Preciso fazer uma troca, o que devo fazer?**

Sempre que desejar, você poderá entrar em contato através do e-mail (contatodecroma@gmail.com) localizado em nosso site e manifestar seu interesse em trocar seu produto. O caso será analisado e você será comunicado de seu desfecho e dos procedimentos seguintes.

É importante que você guarde a Nota Fiscal, Nota Fiscal Eletrônica ou DANFE para a preservação dos seus direitos.

É um procedimento padrão da Decroma a análise das solicitações de troca antes de serem aprovadas, em razão das condições e do estado de conservação dos produtos.

### **Fiz uma compra no site da Decroma e me arrependi, posso devolver?**

Sim, você tem até 14 (quatorze) dias, a contar do recebimento, para devolver um produto adquirido pelo site. Basta entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente no e-mail (contatodecroma@gmail.com) localizado em nosso site e aguardar as instruções do procedimento.

É importante que você guarde a Nota Fiscal, Nota Fiscal Eletrônica ou DANFE para a preservação dos seus direitos.

O pedido de desistência passará por uma avaliação, para verificar se houve utilização do produto ou sua destruição, ainda que parcial. Nestes casos, a devolução não será possível. Troca de cor de tinta não será possível.

### **Fiz uma compra com cartão de crédito, mas devolvi. Como serei reembolsado?**

Se você realizou um pagamento via cartão de crédito e o débito já tenha ocorrido, o estorno poderá ser efetuado em até 2 (duas) faturas subsequentes a critério da

administradora do cartão ou cancelamento da cobrança, conforme o fechamento da fatura.

**Fiz uma compra com cartão de crédito e devolvi, mas queria que o valor do reembolso estivesse disponível imediatamente para realização de uma nova compra, o que posso fazer?**

Você poderá optar por receber os valores que tem a restituir na forma de vale crédito, devendo atender às seguintes condições:

Para emissão do vale crédito e utilização é obrigatória a apresentação de documento oficial original com foto (R.G., Carteira de Entidade de Classe, Carteira de Habilitação, por exemplo);

O vale crédito tem validade de 365 dias após a emissão;

O vale crédito somente poderá ser utilizado no site para produtos vendidos e entregue por Decroma

O vale crédito é intransferível.

**Fiz uma compra e paguei em PIX ou dinheiro, posso pedir devolução de parte ou integral do valor?**

A devolução passará por análise. E só será possível se o motivo da devolução for produto com defeito, embalagem danificada ou não ocorrência de entrega de produtos conforme pedido.