



NIAZITEX

Política de Devolução

A Niazitex deseja sua total satisfação ao realizar as suas compras. Neste sentido, criamos a **Política de Devolução** com respeito às suas necessidades e baseada no **Código de Defesa do Consumidor**.

Somente serão aceitas as devoluções que seguirem os critérios abaixo:

- ✓ Estar dentro do prazo de devolução;
- ✓ Envio de todas as informações solicitadas por parte do lojista;
- ✓ Conter a etiqueta da Niazitex no produto a ser devolvido em caso de defeito ou avaria;
- ✓ Conter a ressalva no canhoto de recebimento da transportadora.

Prazo para solicitação da devolução

- I - Para defeito de fabricação - **180 dias** a contar da data de emissão da Nota Fiscal;
- II - Falta de quantidade de item ou volume - **7 dias** a partir da data de recebimento da mercadoria;
- III - Produtos avariados durante o transporte - **7 dias** a partir da data de recebimento da mercadoria.

A mercadoria deve ser conferida no ato da entrega, e quaisquer irregularidades como: divergência na quantidade de itens ou volumes, embalagem danificada, itens avariados, e etc. deverão ser mencionadas no canhoto de recebimento da transportadora. A falta dessa informação poderá gerar a **recusa** do processo.

Atenção: A Niazitex não trabalha com Troca de produtos, por isso é importante que o lojista verifique se o produto possui a etiqueta e se o cliente seguiu as instruções de lavagem e cuidados do produto antes da abertura do chamado.

***Produtos sem a etiqueta da Niazitex não serão aceitos.**

Abertura do chamado

Para a abertura do chamado é necessário enviar um e-mail para sac@niazitetex.com.br contendo todos os dados abaixo:

- Número da Nota Fiscal de origem;
- Descrição completa do item que deseja devolver;
- Quantidade;
- Motivo da devolução;
- Imagens do produto que será devolvido no caso de defeito ou avaria;
- Imagens da etiqueta do produto.

Após a abertura do chamado, o sistema irá gerar automaticamente o número do *protocolo de atendimento* que poderá ser usado para o acompanhamento do processo de devolução. A tratativa será feita através do e-mail, e o cliente poderá solicitar o andamento do processo através do número do *ticket*.

Recebido: DEVOLUÇÃO

sac@niazitexsac.movidesk.com

Enviada em:

Para:

Mensagem Comunicado Prazo Devolução.jpg (182 KB)

Prezado Cliente,

Protocolo de atendimento Nº NX20210000

Para a abertura do processo é necessário as seguintes informações: **Número da nota fiscal, Descrição completa do item, Quantidade, Motivo/defeito**.

Caso não tenha enviado as informações acima, pedimos por gentileza as envie, assim seu atendimento será mais ágil.

Caso seja constatado mau uso após inspeção pelo Controle de Qualidade da Niazitex, o item ficará disponível para a retirada do cliente por até **30 dias**, não havendo assim o ressarcimento do valor.

O prazo de retorno do SAC após abertura do chamado é de até 3 dias úteis.

Dúvidas, ligue no (11) 3311-4870

