



**POLÍTICA GERAL DE TROCA OU DEVOLUÇÃO
DE PRODUTOS DA BRASWELD E LHASA**

Lhasa

No intuito de otimizarmos o atendimento das necessidades dos nossos clientes, elaboramos, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor, uma política de troca e devolução de mercadorias. Desta forma, garantimos o cumprimento das regras legais que regem o relacionamento entre os consumidores e a nossa empresa com a máxima integridade e transparência.

Para tanto, ressaltamos que o cliente deve estar ciente de que *todos os produtos da Brasweld e/ou Lhasa são inspecionados antes que sejam enviados aos consumidores. Desta forma, quando algum produto é devolvido, o mesmo passa por uma nova inspeção que, em até 03 dias úteis após o seu recebimento, será finalizada. O produto apenas será liberado para troca ou devolução após a APROVAÇÃO do nosso controle de qualidade. Caso seja identificada qualquer divergência ou violação do produto, não será aceito como devolução e, automaticamente, será remetido de volta ao remetente sem comunicação prévia.*

1. Como faço para solicitar uma troca?

A. Todas as ocorrências que envolvam troca ou devolução, em virtude de **DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO**, devem ser feitas no prazo de até 07 (sete) dias úteis, a contar da data de entrega e devem ser solicitadas ao nosso setor de atendimento ao cliente. Fique atento às seguintes regras:

- **O cliente deve informar todos os itens da solicitação de troca;**
- **O produto deve ser devolvido em sua embalagem original;**
- **O produto deve ser enviado juntamente com a nota fiscal, manuais e acessórios;**
- **O produto NÃO deve ser devolvido sem a devida comunicação prévia ao SAC da Brasweld e Lhasa;**
- **Caso a compra tenha sido realizada através de CNPJ, a empresa/cliente deverá emitir a “Nota Fiscal de Devolução” ou “Nota Fiscal de Garantia” de acordo com a legislação vigente (em caso de dúvidas, contate o contador de sua confiança).**

Se necessário, a Brasweld e/ou Lhasa poderá solicitar fotos e/ou vídeos do produto reclamado, para um melhor direcionamento da solicitação. Neste caso, o cliente solicitante terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para encaminhar as evidências para que a Brasweld e/ou Lhasa dê andamento ao pedido de troca.

Após este prazo, caso o cliente não encaminhe as fotos e/ou vídeos, o processo será encerrado.

B. Em caso de **ERRO NA ENTREGA OU EM DESACORDO COM O PRODUTO ADQUIRIDO**, a mercadoria deverá ser devolvida imediatamente após seu recebimento para que possamos providenciar a troca. O frete será por conta da BRASWELD/LHASA que, ao receber o produto, fará a troca pelo mesmo produto comprado pelo cliente.

C. Em caso de **PRODUTO COM DEFEITO** (vazamento/mudança na consistência) oferecemos a garantia legal de 90 dias a contar do recebimento do produto para que a troca possa ser providenciada.

D. Em se tratando de troca ou devolução de produto, é necessário, ANTES DO ENVIO DA MERCADORIA, entrar em contato com nossa Central de Atendimento ao Cliente através do e-mail: sac@brasweld.com.br. Sem essa comunicação prévia a troca ou devolução não poderá ser realizada.

Assim que receber suas mercadorias, analise:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido;
- Falta de acessórios.

2. Solicitei a troca, e agora?

- **O cliente receberá um e-mail contendo todas as informações da sua coleta.**

No caso de **POSTAGEM POR CORREIO:**

O cliente deverá se dirigir a uma agência própria ou franqueada dos Correios, levando o Código de Coleta Reversa, que será enviado por e-mail, junto ao produto para postagem.

Conforme o regramento dos Correios, a Nota Fiscal do pedido deve ser apresentada juntamente com o pacote que será postado e será anexada na parte externa da embalagem. No caso em que a Nota Fiscal estiver na parte interna da embalagem, o cliente deverá preencher a Declaração de Conteúdo disponível nas agências dos Correios.

Obs.: Em algumas cidades os próprios correios vão até o estabelecimento coletar a mercadoria.

No caso de **ENVIO POR TRANSPORTADORA:**

O cliente deverá embalar a mercadoria da troca junto à Nota Fiscal de Devolução ou Garantia. A Brasweld e/ou Lhasa irá coletar no estabelecimento do cliente.

Uma vez recebido o produto em nossa Central de Distribuição, será realizada uma análise de qualidade técnica que pode levar até 05 (cinco) dias úteis.

Após a aprovação da análise de qualidade, será providenciado o envio do item para o mesmo endereço de entrega do pedido original com o prazo de entrega referente ao seu CEP.

IMPORTANTE!

O produto devolvido passará por minuciosa análise técnica na área de qualidade no nosso Centro de Distribuição e somente após a confirmação de que não houve mau uso ou armazenamento inadequado é que a troca será processada.

Estando o produto em conformidade técnica para a devolução, procederemos com o envio de um novo produto, ou alteração no valor restante da nota fiscal correspondente. Caso o mesmo tenha sido quitado o financeiro entrará em contato para informar a data da restituição.

A Brasweld e/ou Lhasa, não realizará nenhuma troca ou cancelamento por produtos devolvidos sem a prévia autorização do atendimento.

Agradecemos sua parceria e compreensão.

Equipe Brasweld e Lhasa.