

### **Insatisfação do Cliente**

Se você efetuou a compra através da Loja Smartkey Imports, recebeu o produto em perfeitas condições, e ainda assim não se sentiu feliz com a compra, você poderá solicitar através de nossa central de atendimento o cancelamento da compra. Mas fique atento para as regras abaixo.

### **Prazo para desistência de compra:**

Conforme ditam as normas do CDC (Código de Defesa do Consumidor), o cliente que realiza compras através de lojas virtuais, gozam de até 7 (sete) dias após o recebimento do produto para registrar a desistência da compra. O desejo de cancelamento deve ser imediatamente comunicado ao fornecedor do serviço, seguindo as seguintes regras:

### **Devolução da Mercadoria:**

- A mercadoria deverá ser devolvida através dos correios com porte pago pelo cliente, para o endereço constante na Nota Fiscal de compra.
- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios e manuais.
- O produto deve ser devolvido acompanhado da 2ª via da Nota Fiscal de Compra.
- O produto não poderá apresentar qualquer indício de uso.

**ATENÇÃO:** O produto que não atender as condições exigidas acima, não será aceito como devolução, e, automaticamente será remetido de volta ao endereço de origem. Nessas condições, a Loja Smartkey Imports se reservará no direito de fazer nova cobrança de frete.

### **Restituição dos Valores:**

- **Cartão de crédito:** O estorno poderá ocorrer em até 3 faturas subsequentes.
- **Boleto Bancário:** Crédito em conta corrente em até 10 dias úteis.
- Não haverá restituição do valor do frete.

**ATENÇÃO:** A restituição dos valores serão processadas somente após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) em nosso Estoque. (O produto não poderá trazer qualquer indício de uso).

**NOTA: Toda intenção de cancelamento deverá obrigatoriamente ser comunicada à Loja Smartkey Imports antes do envio do(s) produto(s). Caso contrário, os pedidos não serão aceitos.**

### **Produto Novo:**

O produto novo goza de até 30 dias para ser substituído. Desde que este seja apresentado nas mesmas condições em que foi recebido/comprado (na embalagem original e sem uso).

**"Lembre-se que para efetuarmos a troca, o produto deverá estar na embalagem original e sem uso."**

Se você escolheu seu produto em nossa loja virtual, mas ao recebê-lo não se agradou e deseja fazer a substituição por outro item. Observe as regras:

### **Devolução da Mercadoria:**

- O produto não poderá apresentar qualquer indício de uso.
- O produto deve ser devolvido acompanhado da 2ª via da Nota Fiscal de Compra.
- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios e manuais.
- A mercadoria deverá ser devolvida através dos correios com porte pago e remetido ao endereço constante na Nota Fiscal de compra.

### **Substituição da Mercadoria:**

- Você poderá fazer a escolha de outro item conforme estoque disponível em nossa loja virtual.
- A escolha deverá se limitar ao valor limite do produto. Se houver diferença de preço para maior, deverá ser providenciado o pagamento da diferença, via opções existentes no site.
- O cliente deverá indicar no verso da 2ª via da Nota Fiscal de compra, o item escolhido para troca.
- O produto será despachado para a residência do cliente, mediante pagamento de novo frete.

### **Produto com suposta Falha de Fabricação:**

Os produtos comercializados pela Loja Virtual, gozam de 90 dias de garantia para falhas naturais de fabricação. Salvo a determinados produtos, onde o próprio fabricante indica em seu certificado de garantia o prazo de garantia de fábrica e presta atendimento no nosso canal direto via telefone.

Veja como solicitar o pedido de avaliação de supostas falhas de fabricação:

Devolução da Mercadoria:

- A mercadoria deverá ser encaminhada através dos correios para o endereço constante na Nota Fiscal de compra.
- Devolver o produto na embalagem original.
- Obrigatoriamente o cliente deverá encaminhar a 2ª via da Nota Fiscal de Compra juntamente com o produto.
- O cliente deverá enviar por escrito, um breve relato sobre o suposto defeito a qual se refere a reclamação, esclarecendo sobre o problema ocorrido, etc.

**ATENÇÃO:** Produtos encaminhados fora das especificações acima, não será aceito para análise de defeitos e automaticamente será devolvido ao remetente.

Análise de defeitos dos produtos:

A avaliação de defeitos será realizada pelos nossos fornecedores, de onde receberemos o laudo final do pedido de troca.

Prazo médio de conclusão: 15 dias úteis após o recebimento do produto.

### **Laudo Favorável a troca:**

- O cliente receberá no endereço de origem, sem custos adicionais, a substituição pelo mesmo produto.
- Na ausência do mesmo produto em estoque, o cliente será comunicado e poderá escolher um outro produto para troca, entre as opções existentes no site, respeitando o valor limite do crédito.
- Se houver diferença de preço entre o produto escolhido e o produto reclamado, deverá ser providenciado o pagamento da diferença.

### **Laudo Contrário a troca:**

O produto será devolvido ao cliente com a carta/laudo da reprovação, sem direito de substituição.

Itens de reprovação:

- Ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente).
- Indícios de uso inadequado do produto.
- Indícios de dano acidental.
- Desgaste natural em decorrência do uso.

### **Cancelamento Automático de compra:**

O Cancelamento do pedido e liberação dos produtos adquiridos por iniciativa da Loja Virtual será automático nas seguintes situações:

- Impossibilidade de execução do débito correspondente à compra no cartão de crédito.
- Inconsistência de dados preenchidos no pedido.
- Não pagamento do boleto bancário.
- Ausência de estoque.

A Restituição de valores por iniciativa da Loja Virtual ocorrerá nas seguintes situações:

- Impossibilidade de entrega da mercadoria adquirida, tendo em vista a inexistência do endereço de entrega como indicado pelo comprador, ou a sua não acessibilidade. Na impossibilidade da entrega por essa razão, o produto retornará para o nosso Centro de Distribuição, gerando devolução por parte da Loja Virtual dos valores correspondentes aos preços dos produtos, excluindo-se os custos com frete.
- Caso ocorra a falta da mercadoria adquirida pelo comprador no site da Loja Virtual, em função de ocorrência de vendas do produto, haverá a devolução dos valores pagos ao comprador, através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra. Nessas situações, o comprador será comunicado do ocorrido.