



Política de Troca e Devolução

Nosso compromisso é com sua total satisfação nas compras realizadas na Mais Movimento. Visando a uma parceria de respeito e confiança, apresentamos nossa Política de Troca e Devolução, com base no Código de Defesa do Consumidor. Para evitar qualquer transtorno com a sua compra, ao realizar o pedido, fique atento:

- à descrição e ficha técnica do produto;
- às dimensões do produto (verifique informação na aba de Especificação Técnica).

No ato do recebimento do produto, recuse o recebimento e entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente, caso constate alguma das irregularidades abaixo descritas:

- produto avariado no transporte;
- embalagem violada;
- acessórios ou itens faltantes;
- produto em desacordo com o pedido;
- falta da nota fiscal ou discrepância entre a descrição da nota fiscal e o produto recebido.

Arrependimento ou Troca de Tamanho

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem até 7 (sete) dias corridos para se arrepender da compra e comunicar a desistência ao fornecedor.

As solicitações de desistência da compra serão acatadas desde que:

- a) sejam efetuadas por meio de contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto, e;
- b) o produto seja devolvido à Mais Movimento em suas embalagens originais preservadas (internas e externa), sem que tenha sido utilizado, e com o manual/acessórios que o acompanham. Além disso é necessário enviar a DANFE assinada, datada e descrevendo o motivo da devolução.

IMPORTANTE: Caso os requisitos acima não sejam preenchidos, a Mais Movimento não acatará o cancelamento da compra. Nesse caso, o produto recolhido por nossos entregadores será devolvido ao endereço de entrega, acompanhado de relatório sobre o problema constatado, sem a restituição de valores, e todo o processo de devolução será cancelado.

O direito de arrependimento leva ao desfazimento da compra e, assim como o consumidor tem direito à restituição dos valores pagos, o fornecedor tem o direito de receber o produto intacto, em condições de ser novamente vendido, não sendo admitido qualquer indício de uso ou avaria do produto, de seus componentes ou de suas embalagens.

No caso de cancelamento da compra por arrependimento ou troca de tamanho, o frete de devolução para a Mais Movimento será de responsabilidade do consumidor. O valor pago pelo cliente será integralmente devolvido conforme descrito no item "Ressarcimento de Valores" abaixo.

Avaria

Caso o produto seja avariado durante o transporte, recuse o recebimento e entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente através do telefone 19 3304 2500 ou pelo e-mail sac@maismovimento.com.br.



Produto com Defeito

Os produtos com defeito serão suportados pela garantia legal de 90 (noventa) dias, contados do recebimento do produto, conforme prevista no artigo 26, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Caso o produto não seja reparado no prazo de 30 (trinta) dias, ficará a critério do cliente escolher dentre as seguintes alternativas:

- a) substituição do produto por outro igual ou, na falta de produto igual no estoque, por produto similar ou por um vale-troca para utilização na Mais Movimento;
- b) restituição dos valores pagos pelo cliente conforme descrito no item “Ressarcimento de Valores” abaixo;
- c) abatimento proporcional do preço.

Caso se trate de produto essencial ou seja constatado desde logo que não há possibilidade de conserto do produto, o cliente poderá fazer uso de uma das alternativas acima tão logo seja recolhido o produto e constatado que se enquadra nessa situação.

O produto com defeito deverá ser encaminhado à Mais Movimento em sua embalagem original, acompanhado dos manuais e acessórios e, obrigatoriamente, deve estar acompanhado da DANFE assinada e datada. Caso o cliente não possua este documento, deve solicitar o mesmo à Mais Movimento. A devolução do produto defeituoso deve ser feita através da logística reversa (via Correios), do qual deve ser solicitado através do telefone 19 3304-2500 ou pelo e-mail sac@maismovimento.com.br e enviado para o endereço:

Rua Ernesto Bristotti, 41 – Jd Myriam – Campinas/SP – CEP 13098-408

Caso o produto tenha sido entregue via transportadora, agendaremos uma data para a retirada do mesmo.

A Mais Movimento se isenta da responsabilidade de aceitar a troca ou a devolução de qualquer produto em que o defeito tenha ocorrido por mau uso por parte do cliente ou em casos de reclamações efetuadas fora dos prazos estabelecidos nesta política.

Outros motivos para troca ou devolução

Recuse o recebimento da mercadoria e comunique imediatamente nossa Central de Atendimento nas seguintes hipóteses: se ocorrer qualquer irregularidade no ato da entrega ou no caso de não integridade física do produto e/ou violação de embalagem.

Caso o produto tenha sido recebido, siga os procedimentos indicados acima para desistência, estando atento para o prazo de 7 (sete) dias contados da data do recebimento.

Ressarcimento de valores

O valor pago pelo cliente pelo produto e respectivo frete será devolvido de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra, como explicado abaixo, e desde que observadas as demais condições aplicáveis ao caso descritas nesta política. No caso de devolução parcial do pedido, o frete a ser devolvido será proporcional.

No caso de pagamento com Cartão de Crédito: O estorno poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado.

No caso de pagamento com Boleto Bancário ou Débito/ Transferência online: A devolução dos valores será realizada por meio de transferência bancária para a conta corrente de titularidade do próprio cliente, no menor prazo possível, devendo ser efetuada em até 10 (dez) dias úteis. Caso o cliente não seja titular de conta corrente, o Serviço de Atendimento ao Cliente acordará com o cliente a forma como será feita a devolução. Não será concedido crédito a terceiros.

Se você se enquadra na Política exposta, solicite agora sua troca ou devolução. Ligue agora mesmo para o SAC – 19 3304 2500 ou envie e-mail para sac@maismovimento.com.br