

## **POLÍTICA DE TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO**

1.1. Solicitações de devolução por arrependimento ou desistência são aceitas em até 7 dias corridos após o recebimento da mercadoria, exclusivamente para compras realizadas fora do estabelecimento físico, conforme Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

1.2. Para compras na loja física, devoluções por arrependimento não se aplicam, mas podem ser avaliadas caso a caso, a critério da empresa.

1.3. Trocas por defeito de fabricação ou vício oculto podem ser solicitadas em até 90 dias corridos após o recebimento, conforme Art. 26 do CDC.

1.4. Produtos recebidos com embalagem avariada ou danificada devem ser comunicados imediatamente ou no prazo máximo de 2 dias úteis após o recebimento.

1.5. Não serão aceitas devoluções de produtos com indícios de mau uso, armazenamento inadequado, instalação incorreta ou qualquer dano que descaracterize defeito de fabricação.

1.6. Todos os produtos devolvidos devem estar na embalagem original, com etiquetas de identificação e acompanhados da Nota Fiscal de devolução com impostos destacados, além de todos os acessórios e itens inclusos na venda.

1.7. Nos casos de arrependimento, desistência ou troca por motivo não relacionado a defeito ou erro operacional, os custos de frete são de responsabilidade do cliente.



## 2. DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO OU DESISTÊNCIA

2.1. O cliente poderá solicitar a devolução por arrependimento em até 7 dias corridos após o recebimento da mercadoria.

2.2. Para que a devolução seja aceita, o produto deve estar:

- Em embalagem original ou padrão adequada para preservar a integridade do produto
- Com etiquetas de identificação
- Acompanhado da Nota Fiscal de devolução
- Com os impostos destacados) e com todos os acessórios e itens inclusos na venda.

2.3. Será aplicada uma taxa administrativa de 10% sobre o valor do pedido, referente aos custos operacionais.

2.4. Os custos de frete, tanto para devolução quanto para um eventual novo envio, são de responsabilidade do cliente.

2.5. Para garantir a aceitação da devolução, pedimos que todas as condições sejam seguidas conforme orientações da Acqua Embalagens, assegurando que o produto esteja em perfeitas condições e com a documentação exigida.

## 3. TROCA POR DEFEITO OU VÍCIO DE FABRICAÇÃO

3.1. Caso seja identificado defeito de fabricação ou vício oculto, o cliente deverá comunicar imediatamente o vendedor responsável ou nosso time de atendimento.



3.2. Para agilizar a análise, solicitamos que sejam enviadas fotos e/ou vídeos que comprovem o problema.

3.3. Após a validação da solicitação, a Acqua providenciará a reposição do item, o crédito em conta ou o estorno do valor pago, de acordo com a preferência do cliente e a disponibilidade em estoque.

3.4. Nestes casos, a Acqua se responsabiliza pelos custos de devolução e reenvio da mercadoria, quando aplicável.

3.5. O prazo para solicitação é de até 90 dias corridos após o recebimento.

#### **4. CANCELAMENTO POR NÃO RETIRADA**

4.1. Caso o cliente não realize a retirada da mercadoria em até 30 dias após a emissão da Nota Fiscal, a venda será automaticamente cancelada e a nota fiscal correspondente será anulada.

4.2. Nessa situação, será realizado o estorno dos valores pagos, com a dedução de uma taxa de 10%, referente aos custos operacionais do processo.

4.3. Caso o cliente precise manter o material por um período superior a 30 dias, é necessário alinhar essa necessidade com o vendedor no ato da compra, para que seja avaliada a melhor alternativa de armazenamento ou entrega.



## **5. COMO SOLICITAR TROCA, DEVOLUÇÃO OU CANCELAMENTO**

5.1. A solicitação deve ser feita diretamente com o vendedor responsável pela venda, por meio de e-mail, telefone ou WhatsApp.

5.2. Após aprovação, será fornecido um código de postagem reversa (quando aplicável) e as orientações para emissão da Nota Fiscal de devolução, que deverá destacar corretamente os impostos.

5.3. O processo de restituição poderá ser feito via estorno, crédito para nova compra ou depósito bancário, conforme a forma de pagamento utilizada na compra e as condições acordadas.

5.4. Para dúvidas ou em caso de indisponibilidade do vendedor, o cliente pode entrar em contato com o time de Sucesso do Cliente pelo e-mail: [csacqua@acquaembalagens.com.br](mailto:csacqua@acquaembalagens.com.br).

## **6. RESTITUIÇÃO POR CANCELAMENTO OU DEVOLUÇÃO DE COMPRA**

6.1. Compras no Cartão de Crédito: O estorno será solicitado à administradora do cartão em até 2 dias úteis após a confirmação do cancelamento ou devolução. O valor será creditado na fatura seguinte ou na subsequente, em parcela única.

6.2. Compras via Boleto, PIX ou Transferência Bancária: A restituição será realizada via depósito bancário em até 10 dias úteis, exclusivamente na conta corrente vinculada ao CPF ou CNPJ utilizado na compra.

6.3. Crédito para Nova Compra: O valor ficará disponível em até 2 dias úteis após a aprovação e poderá ser utilizado em compras futuras.

