

---

## POLÍTICA TROCA E DEVOLUÇÃO

Este documento, denominado Política de Troca e Devolução, possui a finalidade de estabelecer as regras para o serviço de troca e devolução das lojas online loja.mectronic.com.br e loja.eletromar.com.br

1. As trocas e devoluções podem ser feitas de forma simples e rápida. A solicitação é feita através do WhatsApp (81) 99278-7518 ou e-mail [contato@mectronic-eletromar.com.br](mailto:contato@mectronic-eletromar.com.br).
2. O cliente terá 7 (sete) dias corridos a partir da entrega do seu pedido para realizar a troca ou devolução, conforme art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.
3. Para trocas e devoluções o produto deverá ser encaminhado junto com a nota fiscal na embalagem original assim como foi entregue. Além disso, solicitamos uma foto do produto conforme recebido.
4. As trocas por motivo de defeitos ou falha no produto, deverão ser efetuadas conforme termo de garantia Mec-Tronic e Eletromar.
5. Após a solicitação de troca e enviar o produto de volta, será fornecido um vale-compra no mesmo valor ao efetivamente pago pelo produto, assim é possível adquirir um novo item.
6. Se for solicitada devolução, acontecerá o reembolso da seguinte forma:
  - Pagamentos com cartão de crédito: O estorno do valor pago será disponibilizado na fatura do cartão de crédito, conforme política da administradora do cartão do cliente.
  - Boleto bancário: será feito através de transferência bancária. O CPF do titular da conta deve ter o mesmo CPF constante do pedido.

**IMPORTANTE:** O reembolso dos valores, seja por estorno, transferência ou vale-compras só será efetuado a partir do recebimento e conferência do produto.

7. Assim que o produto estiver embalado, sugerimos que utilizar a mesma embalagem de recebimento, o cliente receberá orientações para postagens ou prazo de coleta.
8. Não trocamos produtos com indício de uso indevido, ligação errada (erro de voltagem ou instalação equivocada); produtos comprados sob encomenda; produtos utilizados em mostruário, saldo e ponta de estoque.
9. Nosso atendimento para troca é no horário das 07:00 às 17:00 de Segunda a Quinta e, as Sextas 07:00 às 16:00.

Atualização: 03 de dezembro de 2021.