



# POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

## Orientações para Clientes

### 1. DEVOLUÇÃO NO ATO DO RECEBIMENTO

Ao receber produtos da Chaves Gold, é fundamental que o cliente realize uma conferência detalhada para assegurar a integridade e conformidade dos itens recebidos. Caso seja identificada qualquer irregularidade, como diferenças na quantidade de volumes, embalagem aberta ou avariada, produto danificado, discrepância em relação ao pedido ou falta de acessórios, o cliente deve recusar o recebimento.

Nesse caso, a devolução deve ser realizada de acordo com os seguintes passos:

1. O(s) produto(s) deve(m) ser devolvido(s) na embalagem original, juntamente com etiquetas/lacres.
2. O(s) produto(s) devolvido(s) deve(m) estar acompanhado(s) da Nota Fiscal de Venda, sendo que no verso da NF devem constar o motivo da devolução; data; nome e assinatura do responsável pela recusa; carimbo da empresa.
3. O(s) produto(s) deve(m) ser devolvido(s) pela mesma forma de transporte em que foi(foram) entregue(s) (se entregue(s) pelos Correios, a devolução deve ser feita via PAC reverso).

### 2. CANCELAMENTO/DEVOLUÇÃO DA COMPRA ATÉ 7 DIAS APÓS O RECEBIMENTO

O cliente pode desistir da compra no prazo de até 7 dias corridos após o recebimento.

Nesse caso, a devolução deve ser realizada de acordo com os passos descritos no tópico 1 deste documento.

### 3. DEVOLUÇÃO APÓS A ENTREGA

#### CONDIÇÕES E PRAZOS

#### 1. **Produtos com defeito**

Se o cliente comprovar, por meio de fotos e/ou vídeos, qualquer defeito nos produtos recebidos, a empresa deverá aceitar a devolução e arcar com os custos de transporte (frete).

**Cadeados:** Os cadeados da marca Gold possuem uma garantia de 10 (dez) anos contra defeitos de fabricação e funcionamento. Durante esse período, serão aceitas devoluções. Vale esclarecer que não são considerados nessa garantia defeitos em decorrência de mau uso, mudança de tonalidade e oxidação devido à exposição ao ambiente.

**Chaves e demais produtos:** Devoluções serão aceitas no período de 90 (noventa) dias a partir da data de recebimento dos produtos pelo cliente.

2. **Produtos em desacordo com o pedido** – Esta condição se aplica quando o produto entregue ao cliente não corresponder ao que foi efetivamente solicitado no momento da compra. Isso pode incluir situações em que o item, modelo, quantidade, cor, tamanho ou qualquer outra característica do produto não coincide com as informações registradas no pedido feito pelo cliente. Nesse caso, o prazo da devolução será de 30 (trinta) dias após o recebimento.

## **PASSO A PASSO**

1. **Entrar em contato com o vendedor** – O cliente deverá entrar em contato com o vendedor da Gold por e-mail ou telefone/WhatsApp e informar-lhe sobre seu desejo de efetuar a devolução do(s) produto(s). Caso haja algum problema de qualidade, é imprescindível o envio de imagens, além da descrição detalhada do defeito identificado.
2. **Devolução não autorizada** – O vendedor comunicará ao cliente, por e-mail e via telefonema/WhatsApp, a não aprovação da solicitação de devolução, fornecendo uma explicação para a negativa.
3. **Devolução autorizada** – Somente quando o cliente for avisado pelo vendedor que a sua solicitação de devolução foi autorizada é que ele deverá enviar os produtos para a empresa. Deverá, também, emitir a Nota Fiscal de Devolução ou enviar o formulário da Gold intitulado “Declaração de Não Obrigatoriedade de Emissão de Nota Fiscal” (no caso de pessoas físicas ou empresas que não estão obrigadas a emitir Nota Fiscal, como Simples Nacional, MEI ou pessoas jurídicas que não tenham inscrição estadual).
  - ✓ **Nota Fiscal de Devolução** – Em caso de dúvidas sobre a emissão, o cliente poderá esclarecê-las pelo WhatsApp (11) 96472-0275 ou pelo e-mail [gold.atendimentodevolucao@chavesgold.com.br](mailto:gold.atendimentodevolucao@chavesgold.com.br).
  - ✓ **Declaração de Não Obrigatoriedade de Emissão de Nota Fiscal** – O vendedor enviará ao cliente essa declaração, que deverá ser preenchida, impressa, datada e assinada de próprio punho, e reenviada ao vendedor por e-mail.
4. **Como devolver os produtos** – O(s) produto(s) deve(rão) ser devolvido(s) em sua embalagem original, com as etiquetas, sem indício de uso, juntamente com a Nota Fiscal de Devolução ou a “Declaração de Não Obrigatoriedade de Emissão de Nota Fiscal”.
5. **Crédito sobre a devolução** – O valor referente à devolução dos produtos será restituído somente via abatimento em títulos. Caso o cliente não tenha títulos em aberto, poderá utilizar esse crédito para comprar outros produtos ou serviços oferecidos pelas Chaves Gold em um momento posterior.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta **Política de Devolução de Produtos** visa garantir a satisfação dos clientes da Chaves Gold.

Qualquer dúvida ou esclarecimento pode ser obtido através de nosso atendimento de devolução pelo **WhatsApp (11) 96472-0275** ou pelo e-mail [gold.atendimentodevolucao@chavesgold.com.br](mailto:gold.atendimentodevolucao@chavesgold.com.br).

Estamos comprometidos em aprimorar continuamente nossos produtos e serviços para melhor atender a nossos clientes.