

A Copy-Fax Store procura sempre satisfazer seus clientes garantindo a comercialização de produtos de excelente qualidade. A fim de manter a credibilidade e confiança conquistadas, criou uma política de troca com base no Código de Defesa do Consumidor.

CONDIÇÕES E ASPECTOS GERAIS SOBRE TROCA E DEVOLUÇÃO:

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o prazo para que a empresa que efetuou a venda, o fabricante ou assistência técnica resolva casos de troca e/ou devolução é de 30 dias corridos a contar da data do recebimento do produto na sede da empresa.

Para realizar uma solicitação de troca ou devolução de um produto, o cliente deverá entrar em contato diretamente com o vendedor que o atendeu, pelo telefone 41.3014-5948 ou pelo email sac@copyfax.com.br.

PARA EVITAR QUALQUER PROBLEMA COM SUA COMPRA, POR FAVOR FIQUE ATENTO:

- A descrição e ficha técnica do produto que você quer comprar;
- A voltagem do produto (verifique se corresponde à região onde você vai utilizá-lo). Se for bivolt, verifique se é automático ou se tem chave manual de seleção da voltagem (maiores informações consulte o manual do produto);
- Para os casos de defeito técnico ou dúvidas no uso do produto, consulte sempre os manuais ou sites dos fabricantes ou contate-nos pelo telefone 41.3014-5948 e solicite auxílio técnico.

PARA QUE VOCÊ TENHA A POSSIBILIDADE DE TROCAR SEU PRODUTO, OBSERVE ATENTAMENTE AS SEGUINTE INFORMAÇÕES:

1. Você deve averiguar os produtos na entrega. Se constatar alguma avaria em decorrência do transporte a encomenda deve ser recusada e este motivo deve ser escrito no documento fornecido pelo entregador.
2. Todas as encomendas possuem seguro, por isso sempre que receber seu pedido verifique a integridade do produto diante do entregador. Caso haja algum problema, as transportadoras ou os Correios somente aceitarão a reclamação no ato da entrega. A partir do momento em que o produto é recebido cessa o contrato com a seguradora.
3. Tanto no caso de troca como de devolução, o produto deverá ser encaminhado na embalagem original, com todos os manuais, acessórios e acompanhado do termo de garantia e Nota Fiscal. O produto não pode ter sido usado nem ter tido seus lacres violados.
4. O prazo do cliente para devolução de produtos por desistência é de 7 dias corridos a partir do seu recebimento. Nesse caso, o custo do envio do produto para a Copy-Fax Store é por conta do cliente que desistiu da compra.

5. No caso de troca, caso a Copy-Fax Store possua o produto em estoque, este será trocado e reenviado, com o custo de envio por conta do comprador. Caso não exista possibilidade de pronta entrega, o cliente será informado quanto a disponibilidade de entrega deste produto.
6. A Copy-Fax Store preserva o direito de não se responsabilizar por qualquer item que esteja acoplado indevidamente ao produto alvo de devolução/troca, bem como quaisquer acessórios que não pertençam ao mesmo.
7. Em caso de troca por defeito de fabricação, os produtos passarão por uma prévia análise técnica para verificação da existência de defeito. Caso seja constatado que não há defeito no produto, a Copy-Fax Store entrará em contato com o cliente e providenciará o reenvio do mesmo produto ao seu endereço. Para este novo envio será cobrado do cliente um novo valor de frete.
8. A Copy-Fax Store isenta-se da obrigação de trocar ou consertar qualquer produto cujo defeito tenha sido ocasionado por mau uso, danos decorrentes de queda, colisões, arranhões, riscos, variações de tensão elétrica e sobrecarga acima do especificado ou intempéries da natureza, de acordo com o laudo técnico que nos será fornecido por assistência técnica autorizada da marca.
9. A garantia cobre somente os defeitos de funcionamento das peças e componentes dos equipamentos descritos nas condições normais de uso - de acordo com as instruções dadas nos manuais de operação que acompanham os produtos.

As solicitações de devolução/ troca de produto com defeito serão aceitas se:

1. O produto estiver em sua embalagem original e com lacres.
2. O produto estiver acompanhado da nota fiscal, manuais, certificados e acessórios (se houver).
3. Junto ao produto, haja uma carta com as seguintes informações:
 - 3.1 Seu nome completo;
 - 3.2. O número de seu RG
 - 3.3. Nome completo que consta no cadastro em nossa loja;
 - 3.4. Seu endereço completo;
 - 3.5. Número de seu pedido;
 - 3.6. Marca e modelo do produto a ser devolvido;
 - 3.7. Motivo da devolução do produto.

No caso de devolução de produto o cliente deverá entrar em contato com a Copy-Fax Store através do telefone 41.3014-5948 ou do email sac@copyfax.com.br, todos os custos de frete e envio do produto serão por conta do comprador. O prazo para esta solicitação se encerra após 7 (sete) dias corridos do recebimento de seu produto.

Após o recebimento, os produtos serão analisados pela empresa no prazo de até 3 dias úteis. Caso a troca do produto seja aprovada, o cliente deve aguardar contato da Copy-Fax Store para informar o prazo da nova entrega.