



POLÍTICA DE GARANTIA, TROCA E DEVOLUÇÃO

A GOYAZES LTDA, prima pela qualidade e beleza de seus produtos, utilizando, para tal, as mais avançadas técnicas na fabricação de calçados. Visando a satisfação plena de seus clientes, baseada no Código de Defesa do Consumidor e uma maior transparência na relação comercial, a empresa criou uma política de troca e devolução com o objetivo de auxiliar e agilizar os interesses dos consumidores.

Por favor, verifique atentamente o procedimento abaixo.

1. Considerações Gerais

Os produtos comercializados pela Goyazes Ltda, por serem bens duráveis, possuem 90 (noventa) dias de garantia, contados a partir da data de aquisição constante na nota fiscal, tendo em vista as disposições contidas no **Art. 26, II e §1º, do Código de Defesa do Consumidor**.

Goyazes Ltda. não aceita devoluções ou troca de produtos em que não seja constatado/comprovado defeito, vício e ou desacordo de pedido. Da mesma forma, não estão cobertos pela garantia defeitos/vícios ocasionados pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, como por exemplo, a má utilização do produto, a conservação inadequada, o desgaste natural, bem como àqueles provocados por acidentes.

O prazo para solicitação de troca é de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de recebimento do produto no local de entrega.

O prazo para solicitação de devolução/cancelamento de compra é de 07 (sete) dias corridos a partir da data de recebimento do produto no local de entrega.



Via Secundaria VII s/n qd.02 Lt.09/14 Distrito Agroindustrial de Goianira –
Goianira-Go Cep: 75370-000 Fone : (62) 3593-4070
Cnpj: 13.833.849/0001-98



2. Solicitação de Troca ou Devolução

Para solicitar a análise, troca ou devolução de um produto, o consumidor deverá entrar em contato com o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor - através dos telefones, (62) 3593-4070 e/ou (62) 98260-0056(Whattzap), ou, ainda, pelo e-mail: sac@goyazes.com.br .

Atendimento de segunda à sexta das 08h:00 às 17h:30.

Após o primeiro contato com o SAC, é necessário encaminhar para um análise a foto produto e o motivo da (Troca ou devolução) no e-mail ou whattzap informado a cima, após este análise deverá ser postado à empresa via Correio, ou Transportadora sendo que as despesas de envio serão suportadas pela Goyazes Ltda, com exceção da embalagem cujo custo deverá ser suportado pelo Consumidor.

Os produtos devem ser devolvidos, embalados, em perfeito estado de conservação e com Nota Fiscal conforme o procedimento fiscal (Em Anexo). Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o consumidor, caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados e, neste caso, o frete de retorno será pago pelo consumidor.

Após o recebimento do produto, este passará por uma análise do Controle de Qualidade da Goyazes, o tempo médio de análise é de 10 dias. O tempo médio de transporte é de 10 dias para ir e 10 dias para voltar.

Em caso de Devolução, os boletos bancários (Títulos de Pagamento) só serão baixados após o recebimento da mercadoria.

Em caso de Troca, os boletos bancários (Títulos de Pagamento) serão prorrogados o vencimento após o recebimento da mercadoria e respeitando o coeficiente de percentual de produtos de troca referente a nota fiscal de venda.



**Via Secundaria VII s/n qd.02 Lt.09/14 Distrito Agroindustrial de Goianira –
Goianira-Go Cep: 75370-000 Fone : (62) 3593-4070
Cnpj: 13.833.849/0001-98**



3. Solicitação de Garantia ou Conserto

Em caso de produto com defeito de fabricação, o consumidor deverá entrar em contato com o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor - através dos telefones, (62) 3593-4070 e/ou (62) 98260-0056(Whattzap), ou, ainda, pelo e-mail: sac@goyazes.com.br.

Atendimento de segunda à sexta das 08h:00 às 17h:30.

Após o primeiro contato com o SAC, e necessário encaminhar para uma análise a foto produto no e-mail ou whattzap informado a cima, após este análise deverá ser postado à empresa via Correio, ou transportadora sendo que as despesas de envio serão suportadas pela Goyazes Ltda, com exceção da embalagem cujo custo deverá ser suportado pelo Consumidor.

Os produtos devem ser devolvidos, embalados e com Nota Fiscal conforme o procedimento fiscal (Em Anexo). Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o consumidor, caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados e, neste caso, o frete de retorno será pago pelo consumidor.

Após o recebimento do produto, este passará por uma análise do Controle de Qualidade da Goyazes, o tempo médio de análise é de 10 dias. O tempo médio de transporte é de 10 dias para ir e 10 dias para voltar.

Se na análise for constatado defeito de fabricação, será consertado ou um novo produto, igual ou similar ao adquirido, será enviado ao consumidor. Caso contrário, o mesmo será devolvido junto com uma comunicação.

4. Laudo Contrário à Garantia

Uma vez constatado pelo setor do Controle de Qualidade da inexistência do suposto defeito apontado pelo consumidor, o produto será devolvido, com o respectivo laudo técnico desfavorável, sem a possibilidade de conserto e ou substituição do produto.

O laudo será desfavorável quando o produto não possuir defeito ou quando o defeito for de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (**previsão do artigo 12, parágrafo 3º e alíneas I e II do Código de Defesa do Consumidor**).



Via Secundaria VII s/n qd.02 Lt.09/14 Distrito Agroindustrial de Goianira –
Goianira-Go Cep: 75370-000 Fone : (62) 3593-4070
Cnpj: 13.833.849/0001-98