**Perguntas Frequentes – Trocas e Devoluções**

# **me arrependi da compra. e agora?**

poxa, que pena! mas que bom que a gente pode cuidar disso pra você :)

primeiro, dá uma olhada se sua compra tá no **prazo de devolução, que é contado a partir da data da entrega.**

se você comprou produtos de:

* moda (como roupas, sapatos, acessórios): você tem até 30 dias
* demais produtos: você tem até 07 dias pra devolver

e se houver qualquer sinal de que o produto foi usado, como lacre ou etiqueta violados, por exemplo, a gente não aceita a devolução, tá?

Tá tudo certo? então você:

1. acessa o [minha conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange), com seu usuário e senha

2. procura o pedido com o produto que você quer devolver e clica em **trocar ou devolver**

3. agora, você vai informar no formulário os dados do que vai devolver e, pra te ajudar a preencher tudo direitinho, a gente explica o que você coloca em cada campo:

**1.** você escolhe a opção *quero devolver*

**2.** clica na foto do produto que quer devolver e indica a quantidade. e no campo ***selecione o motivo da devolução***, você escolhe a opção pela qual quer cancelar e então conta pra gente os detalhes de *por que você quer devolver.*

**3.** você escolhe como quer receber o valor do produto que tá devolvendo.

e se quer saber mais as formas de reembolso, dá uma olhadinha [aqui](#_como_eu_recebo_1).

ah, e você também consegue fazer esse passo a passo pelo app da americanas :)

você vai receber um e-mail pra confirmar que a gente recebeu sua solicitação.

**e se tiver que devolver o produto pelos Correios**, nesse e-mail vai ter um código de postagem gratuito, com validade pra ser utilizado, então fica de olho, tá?

agora é legal você dar uma olhada sobre [como você deve embalar seu produto](#_como_devo_embalar_1) pra devolver.

**e o prazo de resolução?** a gente tem até 30 dias corridos pra verificar se sua solicitação tá de acordo com as regras e cancelar sua compra.

esse prazo começa a contar assim que o produto que você devolveu chegar no Centro de Distribuição ;)

# **quero trocar meu produto. como faço?**

ops! às vezes o produto não serviu ou não era exatamente como você esperava :/

mas isso não é um problema ;)

você pode escolher outra variação (como tamanho, cor, voltagem etc) ou trocar por qualquer outro produto à venda no site, mesmo que seja de outra categoria, marca ou coleção :)

Antes de pedir a troca, dá uma olhadinha se sua compra está no **prazo de devolução, que é contado a partir do dia que você recebeu o produto** que quer trocar**.** se você comprou produtos de:

* **moda** (como roupas, sapatos, bolsas e demais acessórios): **você tem até 30 dias**
* **demais produtos**: **você tem até 07 dias** pra devolver

e se tiver qualquer sinal de que o produto foi usado, como lacre ou etiqueta violados, por exemplo, a gente não faz a troca, tá?

está tudo certo? então você:

1. acessa o [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange), com seu usuário e senha

2. procura o pedido com o produto que você quer devolver e clica em **trocar ou devolver**

3. agora, você vai informar no formulário os dados do que vai devolver e, pra te ajudar a preencher tudo direitinho, a gente explica o que você coloca em cada campo:

**1.** você escolhe a opção *quero trocar*

**2.** clica na foto do produto que quer trocar e indica a quantidade. e no campo **selecione o motivo da devolução**, você escolhe a opção *me arrependi* e então conta pra gente os detalhes de *por que você quer devolver.*

**3.** você escolhe se quer um produto igual ou semelhante ao que comprou

ah, e você também consegue fazer esse passo a passo pelo app da americanas :)

depois de fazer esse registro, você vai receber um e-mail pra confirmar que a gente recebeu sua solicitação. se a devolução for pelos Correios, nesse e-mail vai ter um código de postagem gratuito. ele tem validade pra ser utilizado, então fica de olho, tá?

agora é legal você dar uma olhada sobre [como você deve embalar o produto](#_como_devo_embalar_1) que está devolvendo.

**e o prazo de resolução?** a gente tem até 30 dias corridos pra verificar se sua solicitação tá de acordo com as regras e trocar seu produto.

esse prazo começa a contar assim que o produto que você devolveu chegar no Centro de Distribuição ;)

# **como devo embalar o produto pra devolver?**

**se a devolução é pelos Correios**, a embalagem tem que estar dentro dos [limites de dimensões](https://www.correios.com.br/enviar-e-receber/precisa-de-ajuda/limites-de-dimensoes-e-peso), que são:

* + Produto + embalagem **não podem pesar mais que 30 Kg**;
  + até 105 cm de altura, 105 cm de largura e 105 cm de comprimento. **A soma total das dimensões não pode passar de 200cm**, tá?

não esquece de:

1. **colocar na caixa junto com o produto** manual, acessórios e **todos os itens que vieram com ele**
2. **se o produto for frágil, proteger** bem com papéis amassados, espuma, plástico bolha etc
3. **embrulhar a caixa** com papel pardo ou plástico liso não transparente
4. **lacrar bem** a embalagem com fita adesiva
5. **colar uma** [**declaração de conteúdo preenchida**](https://www.correios.com.br/enviar-e-receber/encomendas/prepare-seu-objeto/arquivos/declaracao-de-conteudo-pdf/view) na parte de fora, dentro de um plástico transparente pra ela ficar visível.

agora é só levar o pacote em uma agência dos Correios, junto com o código de postagem que você vai receber por e-mail. **Você não paga nada pra devolver ;)**

e **se a devolução for por coleta de transportadora**, além de embalar corretamente você tem que ficar de olho em algumas regrinhas:

* o produto é coletado no mesmo endereço onde foi feita a entrega;
* as coletas são feitas de segunda a sexta-feira, das 08h às 21h;
* peça um comprovante de entrega ao transportador. e se ele não tiver, não entregue a mercadoria e entre em contato com [nosso atendimento ao cliente](https://www.americanas.com.br/hotsite/atendimento).
* são feitas até três tentativas de coleta, com intervalos de até 48 horas entre uma e outra. e se não tiver ninguém pra entregar o produto, o pedido de troca/devolução é cancelado, tá?

# **quando não posso fazer a devolução?**

**quando tiver passado do prazo**, que é de:

* 30 dias pra produtos de moda (roupas, sapatos, bolsas e demais acessórios);
* 07 dias pra os demais produtos

esse prazo é contado a partir da data que o produto foi entregue pra você, tá?

além disso, **se quando o produto chegar no nosso centro de distribuição, a gente notar que tem algum desses problemas**:

* você ainda não fez o pedido de devolução pela seção [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange)
* sinais de que o produto foi usado. produtos como cosméticos, vinhos, CDs, DVDs, livros, roupas, sapatos, acessórios de moda etc, devem estar com o lacre ou etiqueta originais inteirinhos ;)
* se você alegar defeito e for verificado que o produto foi utilizado de forma errada (mau uso);
* as peças adicionais do produto, acessórios, manual que você recebeu não estiverem junto com ele

a gente não vai poder aceitar a devolução, tá?

# **e se eu quiser recusar o produto durante a entrega?**

é só não assinar o canhoto do recibo de entrega (a DANFE) e pedir ao entregador pra que você possa escrever no verso qual está sendo o motivo da recusa, que pode ser:

* você recebeu a embalagem aberta ou danificada (molhada, rasgada, muito amassada etc) ou seja, com sinais de que foi violada ou não foi transportada do jeito certo;
* o produto veio danificado, quebrado, amassado, riscado etc;
* o produto é diferente do que você comprou;
* faltam peças ou acessórios.

depois de recusar, você precisa contar o que houve pra gente poder te ressarcir. Pra isso:

**Solicitando troca**

1. acesse o [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange), com seu usuário e senha

2. procure o pedido com o produto que você quer devolver e clica em **trocar ou devolver**

3. informe no formulário os dados do que vai devolver e, pra te ajudar a preencher tudo direitinho, a gente explica o que você coloca em cada campo:

**1.** você escolhe a opção *quero trocar*

**2.** clica na foto do produto que quer trocar e indica a quantidade. e no campo **selecione o motivo da devolução**, você escolhe a opção *veio com defeito* e então conta pra gente os detalhes de *por que você quer devolver*.

**3.** você escolhe se quer um produto igual ou semelhante ao que comprou

ah, e você também consegue fazer esse passo a passo pelo app da americanas :)

**Solicitando reembolso**

1. acessa o [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange), com seu usuário e senha

2. procura o pedido com o produto que você quer devolver e clica em **trocar ou devolver**

3. preencha o formulário com os dados do que vai devolver, dessa forma:

**1.** você escolhe a opção *quero devolver*

**2.** clica na foto do produto que quer devolver e indica a quantidade. e aí, no campo *selecione o motivo da devolução*, você escolhe o problema do seu produto:

* veio com defeito
* veio errado ou incompleto
* veio quebrado

e então conta pra gente os detalhes no campo *por que você quer devolver* ;)

**3.** você escolhe como quer receber o valor do produto que está devolvendo.

e se quer saber mais as formas de reembolso, dá uma olhadinha [aqui](#_como_eu_recebo_1).

ah, e você também consegue fazer esse passo a passo pelo app da americanas :)

depois de fazer esse registro, você vai receber um e-mail pra confirmar que a gente recebeu sua solicitação. se a devolução for pelos Correios, nesse e-mail vai ter um código de postagem gratuito. ele tem validade pra ser utilizado, então fica de olho, tá?

agora é legal você dar uma olhada sobre [como você deve embalar o produto](#_como_devo_embalar_1) que está devolvendo.

**e o prazo de resolução?** a gente tem até 30 dias corridos pra verificar se sua solicitação tá de acordo com as regras e concluir sua solicitação.

esse prazo começa a contar assim que o produto que você recusou chegar no Centro de Distribuição ;)

# **recebi o produto quebrado / diferente do que comprei. e agora?**

não se preocupe, a gente cuida disso pra vc ;)

**se você já recusou o pacote na entrega**, ou seja, não assinou o canhoto e o carteiro levou de volta, precisa acessar [Trocar ou Devolver em Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange) pra registrar o que aconteceu e receber um novo produto ou reembolso do valor.

agora, **se só depois de abrir o pacote** você percebeu que o produto está divergente, **você tem até 02 dias, contados a partir da data da entrega**, pra informar esse problema pra gente.

**Solicitando troca**

1. acesse o [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange), com seu usuário e senha

2. procure o pedido com o produto que você quer devolver e clica em **trocar ou devolver**

3. agora, você vai informar no formulário os dados do que vai devolver e, pra te ajudar a preencher tudo direitinho, a gente explica o que você coloca em cada campo:

**1.** você escolhe a opção *quero trocar*

**2.** clica na foto do produto que quer trocar e indica a quantidade. e no campo **selecione o motivo da devolução**, você escolhe a opção *veio com defeito* e então conta pra gente os detalhes de *por que você quer devolver*.

**3.** você escolhe se quer um produto igual ou semelhante ao que comprou

ah, e você também consegue fazer esse passo a passo pelo app da americanas :)

**Solicitando reembolso**

1. acessa o [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange), com seu usuário e senha

2. procura o pedido com o produto que você quer devolver e clica em **trocar ou devolver**

3. agora, você vai informar no formulário os dados do que vai devolver e, pra te ajudar a preencher tudo direitinho, a gente explica o que você coloca em cada campo:

**1.** você escolhe a opção *quero devolver*

**2.** clica na foto do produto que quer devolver e indica a quantidade. e aí, no campo *selecione o motivo da devolução*, você escolhe o problema do seu produto:

* veio com defeito
* veio errado ou incompleto
* veio quebrado

e então conta pra gente os detalhes no campo *por que você quer devolver* ;)

**3.** você escolhe como quer receber o valor do produto que está devolvendo.

e se quer saber mais as formas de reembolso, dá uma olhadinha [aqui](#_como_eu_recebo).

ah, e você também consegue fazer esse passo a passo pelo app da americanas :)

depois de fazer esse registro, você vai receber um e-mail pra confirmar que a gente recebeu a sua solicitação. se a devolução for pelos Correios, nesse e-mail vai ter um código de postagem gratuito. ele tem validade pra ser utilizado, então fica de olho, tá?

agora é legal você dar uma olhada sobre [como você deve embalar o produto](#_como_devo_embalar_1) que está devolvendo.

**e o prazo de resolução?** a gente tem até 30 dias corridos pra verificar se sua solicitação tá de acordo com as regras e concluir o processo de troca ou cancelamento.

esse prazo começa a contar assim que o produto que você devolveu chegar no Centro de Distribuição ;)

**e se o seu produto com um defeito de fabricação já passou pelo fabricante e/ou assistência técnica credenciada e eles não puderam reparar**, você pode solicitar a eles um documento que comprove o defeito e devolvê-lo pra gente.

# **quero cancelar meu pedido. o que tenho que fazer?**

depende da etapa da compra. dá uma olhadinha:

**antes do pagamento**

**se você comprar com boleto ou com cartão de crédito**, mas a autorização do pagamento não acontecer no prazo, a gente cancela seu pedido automaticamente.

**com pagamento aprovado e sem NF emitida ainda**

**depois que o pagamento foi aprovado, se a nota fiscal ainda não foi emitida,** você pode acessar [a opção de Trocar ou Devolver em Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange) e clicar em **cancelar a compra** no pedido relacionado.

**com pagamento aprovado e produto a caminho ou entregue**

**depois que a Nota Fiscal foi emitida e até 07 dias corridos** a partir da data da entrega, você informa pra gente que quer cancelar a compra.

**mesmo que você recuse o produto no ato da entrega,** precisa registrar o cancelamento em nosso site pra solicitar o reembolso, tá?

**Pra solicitar o cancelamento**, você:

1. acessa o [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange), com seu usuário e senha

2. procura o pedido com o produto que você quer devolver e clica em **cancelar a compra**

3. agora, você vai informar no formulário os dados do que vai devolver e, pra te ajudar a preencher tudo direitinho, a gente explica o que você coloca em cada campo:

**1.** você escolhe a opção *quero trocar*

**2.** clica na foto do produto que quer trocar e indica a quantidade. e no campo **selecione o motivo da devolução**, você escolhe a opção pela qual quer cancelar e então conta pra gente os detalhes de *por que você quer devolver.*

**3.** você escolhe como quer receber o valor do produto que está devolvendo.

e se quer saber mais as formas de reembolso, dá uma olhadinha [aqui](#_como_eu_recebo_1).

ah, e você também consegue fazer esse passo a passo pelo app da americanas :)

você vai receber um e-mail pra confirmar que a gente recebeu sua solicitação.

**e se tiver que devolver o produto pelos Correios**, nesse e-mail vai ter um código de postagem gratuito, com validade pra ser utilizado, então fica de olho, tá?

agora é legal você dar uma olhada sobre [como você deve embalar seu produto](#_como_devo_embalar_1) pra devolver.

**e o prazo de resolução?** a gente tem até 30 dias corridos pra verificar se sua solicitação tá de acordo com as regras e cancelar sua compra.

esse prazo começa a contar assim que o produto que você devolveu chegar no Centro de Distribuição ;)

# **como eu recebo o valor do produto que devolvi?**

você pode pedir um **reembolso de acordo com a forma que pagou a compra.** Se você pagou por:

**boleto**

Pode solicitar um **vale compras** ou **crédito em conta corrente.** Olha como é fácil:

**Vale compras: se pedir um vale compras, em até 01 dia útil** você vai receber um e-mail pra dizer quando foi liberado, com o código e a validade dele, que é de um ano após a data de envio.

aí é só **acessar a seção** [**Vales**](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/vouchers) **no Minha Conta** pra fazer o desbloqueio e comprar o que quiser no site ;)

se o valor do **vale for menor que o da nova compra, você pode pagar a diferença** com outros meios de pagamento. e se for maior, você pode usar o restante do saldo em outras compras na americanas, com o mesmo código.

o vale compras é pessoal, identificado com o CPF de quem comprou, assim não pode ser usado por outra pessoa.

**e se você desistir do vale compras**, pode cancelar e pedir um reembolso em conta corrente.

**Reembolso em conta corrente:** a gente faz um **depósito em até 10 dias úteis na conta corrente de quem fez a compra**, que não pode ser uma conta conjunta.

**o CPF do titular da conta corrente tem que ser o mesmo que consta lá no pedido**, que também é igual ao que está no cadastro da pessoa que comprou.

**se quem comprou não tiver uma conta corrente** e atender essas condições, também em até 10 dias úteis **vai ser gerada uma Ordem de Pagamento** no valor do produto, em nome de quem fez a compra.

ela vai poder ser resgatada em qualquer agência do Banco Itaú, só tem que apresentar RG e CPF. Esse valor fica disponível até 60 dias corridos, então cuidado pra não perder o prazo, tá?

**cartão de crédito**

a administradora do cartão recebe a notificação e, então, você vai ser estornado de todo o valor do produto devolvido de uma vez, mesmo que tenha pagado parcelado.

você pode conferir o reembolso do valor na fatura do cartão, que vai estar como crédito.

o prazo do estorno depende da administradora do cartão, mas fica de olho porque geralmente o valor aparece em até 02 faturas, geradas depois da sua solicitação de devolução do produto.

**saldo Ame (ou saldo Ame + cartão)**

* **saldo Ame:** você vai receber o valor também em saldo Ame, em até 15 dias úteis.
* **saldo Ame + cartão:** nesse caso, uma parte do reembolso volta pra sua conta Ame em até 15 dias úteis e a outra parte aparece como crédito no seu cartão, em até duas faturas.

# Sugestão descartada

## Política de trocas e devolução

## Política de Trocas e Devoluções

1. **Prazos**

**1.1 Prazos para solicitação de troca do produto ou reembolso**

Para que sua solicitação de troca do produto ou cancelamento da compra seja aceita, ela precisa ser registrada na seção [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange) do site da americanas dentro do prazo, que é de:

* + 30 dias para produtos de moda (roupas, sapatos, bolsas e demais acessórios);
  + 07 dias para os demais produtos

**1.2 Prazos para postagem do produto devolvido**

Se a devolução for por Correios, você precisa verificar a data de validade do código de postagem que recebeu por e-mail e que vai apresentar na agência para devolver gratuitamente seu produto.

Para devolução por coleta de transportadora, o e-mail informará quando será feita, mas ela acontece entre 08h e 21h, em dias úteis. E se não houver ninguém para entregar o produto, haverá somente mais duas tentativas, com intervalo de até 48 horas entre elas.

**1.3 Prazos para resolução**

**1.3.1 Novo Produto**

Tanto para os produtos entregues pela americanas quanto pelos nossos parceiros, o prazo para que você receba um novo produto é de 30 dias corridos a partir do recebimento do produto no centro de distribuição.

**1.3.2 Reembolso**

O prazo para reembolso depende de como o pagamento da compra foi feito:

**Boleto:** o pagamento é feito **em até 01 dia por Vale Compras** ou em até 10 dias úteis se for por **Reembolso na Conta Corrente** (quando o CPF do titular é igual ao de quem comprou) ou por **Ordem de Pagamento** (caso o comprador não tenha conta corrente individual em seu nome).

**Cartão de Crédito:** estorno como crédito em até duas faturas, emitidas após o registro no [minha conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange).

**Ame Digital:** até 15 dias úteis para receber o valor como saldo.

Se parte do valor da compra foi paga com cartão de crédito, ele será restituído como crédito em até duas faturas, emitidas após o registro no [minha conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange).

1. **Formas de devolução e cancelamento da compra**

**2.1 Devolução**

O produto pode ser devolvido no ato da entrega, caso seja verificada alguma avaria ou divergência, desde que não seja assinado o canhoto da DANFE.

Pode também ser devolvido após o recebimento, caso após abertura do pacote seja constatado que o produto é divergente do que foi comprado, seja por avaria, por tamanho, cor ou outra variação diferente do que foi comprado ou insatisfação do comprador, por até 07 dias corridos da data da entrega.

Em qualquer uma das situações, é necessário o registro na seção [Trocar ou Devolver do Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange).

**2.1.1 Embalagem do produto devolvido**

**se a devolução é pelos Correios**, a embalagem tem que estar dentro dos [limites de dimensões](https://www.correios.com.br/enviar-e-receber/precisa-de-ajuda/limites-de-dimensoes-e-peso), que são:

o Produto + embalagem **não podem pesar mais que 30 Kg**;

o 105 cm de altura, 105 cm de largura e 105 cm de comprimento. A **soma total das dimensões não pode passar de 200cm**.

Para pacotes tanto para devolução por Correios quanto por transportadora, se for possível, utilize a embalagem original e, dentro da caixa, além do produto, devem estar manual, acessórios e todos os itens que vieram com ele.

A embalagem deve ser envolvida com papel pardo ou plástico liso não transparente, lacrada com fita adesiva e fora deve ser anexada em plástico transparente para que fique visível,uma [declaração de conteúdo preenchida](https://www.correios.com.br/enviar-e-receber/encomendas/prepare-seu-objeto/arquivos/declaracao-de-conteudo-pdf/view)[JdAS2].

Se o produto for frágil, é importante que seja protegido com papéis amassados, espuma, plástico bolha etc, para garantir que seja recebido sem avarias.

**2.2 Cancelamento**

A compra pode ser cancelada em qualquer etapa, bastando para isso registra

1. **Objeções**

A solicitação de troca ou cancelamento da compra pode ser rejeitada quando tiver passado o prazo, que é de:

* 30 dias para produtos de moda (roupas, sapatos, bolsas e demais acessórios);
* 07 dias para os demais produtos.

Também se for constatada, quando o produto chegar ao centro de distribuição, alguma dessas condições:

* não há solicitação registrada na seção [Minha Conta](https://minhaconta.americanas.com.br/v2/orders/exchange) do site da americanas;
* há sinais de que o produto foi usado. Produtos como cosméticos, vinhos, CDs, DVDs, livros, roupas, sapatos, acessórios de moda etc, devem estar com o lacre ou etiqueta originais intactos. Também será considerado sinal de uso amassados, riscos, rasgos, sujeiras etc, desde que não tenham sido o motivo para a devolução (devolução por produto quebrado/com defeito);
* se foi alegado defeito e for verificado que o produto foi utilizado de forma errada (mau uso);
* se as peças adicionais do produto, acessórios, manual, que tiverem sido enviados junto com o produto não estiverem no pacote.