

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

Condições gerais

Todas as ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser feitas no prazo de até 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de entrega, e devem ser comunicadas ao nosso setor de **Serviço de Atendimento ao Consumidor**.

A Cianet isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem que o setor de **Serviço de Atendimento ao Consumidor** seja comunicado, que esteja fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham.

Veja abaixo os procedimentos para troca ou devolução de produtos adquiridos na Cianet:

1. Troca por dano ou divergência

Produtos avariados, que estejam impróprios para o uso, ou danos causados no transporte, deverão ser recusados no ato da entrega.

Se a embalagem que acondiciona o pedido estiver aberta ou violada; o produto recebido não estiver de acordo com o pedido; o produto estiver avariado; ou ainda existir a falta de acessórios, o cliente deve entrar em contato com o **Serviço de Atendimento ao Consumidor** da Cianet para que sejam tomadas as devidas providências.

Se, ainda assim, o cliente aceitar o produto, este deve entrar em contato com o **Serviço de Atendimento ao Consumidor**, em até 72 horas.

2. Direito de arrependimento¹

¹ Sob pena de aprovação.

O prazo para troca do produto por arrependimento e/ou insatisfação é de até 7 (sete) dias consecutivos, a contar do primeiro dia útil da data do recebimento. O produto deverá ser encaminhado à Cianet:

- Na embalagem original;
- Sem indícios de uso;

- Sem violação do lacre original do fabricante; e,
- Acompanhado da cópia da nota fiscal de devolução, manual e todos os seus acessórios.

O cliente deverá arcar com o custo do envio do produto; contudo, este deverá entrar em contato com o **Serviço de Atendimento ao Consumidor** da Cianet, através do e-mail sac@cianet.ind.br, pelo qual receberá a autorização para devolução e mais informações sobre o procedimento em questão.

OBSERVAÇÃO: Não serão trocados produtos que demonstrarem sinal de uso ou tiverem sofrido qualquer tipo de alteração.

3. Defeitos durante o prazo de garantia

Se o produto adquirido apresentar qualquer defeito, o cliente deve entrar em contato com o Suporte Técnico da Cianet, através dos seguintes contatos:

- Telefone: **(48) 2106-0121** (*Horário de Atendimento: 08:00-18:00*);
- Skype: suportecianet
- E-mail: suporte@cianet.ind.br.

O prazo de garantia é a legal e segue a regra geral do código de defesa do consumidor, prevista no art. 26 da lei 8.078/90, qual seja de 90 (noventa) dias a contar da data de entrega do produto. Porém, a Cianet trabalha com **12 meses** de garantia.

Para reparo dos produtos dentro do prazo de garantia é pré-requisito que o cliente tenha em mãos a nota fiscal, o CNPJ da empresa, data da compra, o número de série do produto, e ainda, o laudo técnico/descritivo do(s) problema(s) apresentados.

Devem ser informados os defeitos apresentados durante o uso do produto, para que o problema seja resolvido de acordo com o Termo de Garantia do produto e as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor.

ATENÇÃO: a Cianet isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem comunicação ao **Serviço de Atendimento ao Consumidor**, fora do prazo de garantia ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham, ou ainda, sem a apresentação da Nota fiscal.

4. Processo de restituição

Caso a mercadoria trocada não esteja disponível em estoque, o consumidor será restituído, de acordo com sua escolha:

- Aguardar o produto estar como “disponível” em estoque, ou;
- Outro produto similar e de mesmo valor, ou;
- O reembolso integral do valor pago, ou;
- Havendo possibilidade, poderá ser efetuada troca por outra mercadoria escolhida pelo cliente. A diferença de preço entre os produtos será cobrada, caso o produto escolhido tenha um valor maior, ou devolvida pela Cianet, caso o produto tenha um valor menor. Nessas situações, o cliente será previamente comunicado.

Em compras pagas com cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior, de uma só vez, qualquer que seja o número de parcelas utilizado na compra. O prazo de ressarcimento depende da administradora do cartão.

Se o pagamento foi efetuado através de boleto bancário ou débito em conta, a restituição será efetuada por meio de depósito bancário, em até 5 (cinco) dias úteis, conforme os dados bancários da empresa (banco, agência, conta corrente, empresa e CNPJ), é necessário que o CNPJ da empresa seja o mesmo que consta no pedido. Caso a empresa não tenha uma conta corrente que atenda às condições citadas, será enviada, no mesmo prazo, uma Ordem de Pagamento em nome da empresa compradora. Ela poderá ser resgatada em qualquer agência do Banco Brasil, mediante apresentação de CNPJ e/ou documento solicitado pelo banco.

Em compras pagas com os cartões **FINAME** e **BNDES**, a restituição dos valores pagos fica sob responsabilidade da Cianet, podendo este ser em forma de crédito para a aquisição de outros produtos ou a devolução do dinheiro ao cliente, podendo ser total ou parcial.

A restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise do(s) produto(s) na Cianet.

ATENÇÃO: a Cianet isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem comunicação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor, fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham, ou ainda, sem a apresentação da Nota fiscal.

5. Prazo para resolução da troca

A Cianet tem até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto, para verificar se a solicitação preenche aos requisitos da **Política de Troca e Devolução**. Em caso afirmativo, enviará outro produto ao cliente.