

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

A Eco Response oferece produtos para clientes exigentes, tendo como compromisso maior a sua plena satisfação. Dessa forma, aceitamos a devolução de produtos sem uso em prazos que vão até 7 (dias) dias corridos após o recebimento da compra, sem qualquer custo adicional para você.

Para efetuar a troca ou devolução de um item você deverá realizar sua solicitação em nossos canais de atendimento.

VOCÊ PODERÁ DEVOLVER UM PRODUTO OU TROCÁ-LO PELOS SEGUINTE MOTIVOS:

INSATISFAÇÃO COM O PRODUTO

Se você já recebeu seu produto e não ficou satisfeito é possível fazer a solicitação de devolução ou troca até 7 (trinta) dias corridos após a entrega. Para isso, o produto deverá estar em sua embalagem original, sem indícios de uso e com todos os itens e acessórios recebidos. Nesse caso, você poderá pedir um vale-compras no valor pago do produto devolvido ou solicitar o estorno do valor pago.

DEFEITO NO PRODUTO RECEBIDO

Se após o uso sua compra apresentou algum tipo de defeito de fabricação você terá 7 (sete) dias

corridos após a entrega para fazer a solicitação de troca. Caso o defeito tenha sido causado por problemas na utilização ou uso indevido, não efetuaremos a troca do mesmo. Não serão efetuadas trocas após passado o prazo de validade da troca.

AVARIAS NO PRODUTO RECEBIDO OU EMBALAGEM VIOLADA

O manuseio e transporte de nossos produtos é realizado de forma a preservar a qualidade original do produto. Se na entrega do produto houver avaria aparente ou a embalagem

estiver violada, você deverá recusar o recebimento no ato da entrega e informar nossos canais de atendimento (Facebook, Instagram ou telefone).

Caso um terceiro autorizado (porteiro, empregado, recepção etc) receba a entrega do seu pedido ele deverá estar apto a checar as condições do produto recebido e recusar caso haja problemas.

FORMAS DE DEVOLUÇÃO DE UM PRODUTO

RECUSA NO ATO DA ENTREGA

No ato da entrega do pedido, informe ao transportador o motivo da recusa. Seu produto será devolvido ao nosso centro de distribuição. É de extrema importância você comunicar nossa central de atendimento imediatamente sobre esta recusa.

FORMAS DE RESTITUIÇÃO

CUPOM DE TROCA

Você poderá optar por um cupom de troca, que permite o uso do valor reembolsado para efetuar novas compras no site da Eco Response;

ESTORNO EM CARTÃO

Exclusivo para pedidos pagos em cartão de crédito. O prazo do estorno seguirá as regras da administradora do cartão, podendo demorar de uma a duas faturas dependendo da data de vencimento de sua fatura

REEMBOLSO EM CONTA CORRENTE

Para pedidos pagos em boleto, o valor poderá ser reembolsado em uma conta corrente, de mesma titularidade do responsável pelo pedido (CPF idêntico). O prazo do reembolso dependerá da acurácia dos dados e seguirá as regras do banco recebedor do crédito, caso o solicitante não possua conta corrente em nenhum banco, o valor será transferido para uma agência Itaú* e o solicitante poderá realizar o saque do valor após confirmação do estorno. A restituição do valor só será processada após a liberação da devolução pelo nosso departamento de controle de qualidade. O prazo para a liberação poderá ser de até 5 (cinco) dias uteis após o recebimento em nosso centro de distribuição.

Se alguma das condições de devolução não for observada a liberação da restituição poderá ser negada. Nesse caso o produto será reenviado para o cliente e os custos de envio poderão ser cobrados.

*DEFINIR QUAL O BANCO.