

# POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Para garantir a satisfação e manter a transparência e respeito com os clientes, a LAGAR H criou a **Política de trocas e devoluções** tendo como base a Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

## Regras Gerais

- ❖ As mercadorias poderão ser devolvidas à LAGARH por mera liberalidade do cliente em até sete (07) dias após o recebimento;
- ❖ As ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser comunicadas pelos canais da LAGAR H. Qualquer produto devolvido sem essa comunicação, fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanhem, será reenviado ao cliente sem consulta prévia com a devida cobrança do frete.

## 1 – Trocas ou devoluções

A troca poderá ser realizada desde que o produto esteja em perfeito estado, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante e em sua embalagem original. Em caso de produtos defeituosos, o prazo para devolução é de até trinta dias após o recebimento. O cliente deverá manifestar a intenção da troca por meio do formulário disponível nos Canais de Comunicação oficiais da LAGAR H, informando o **código descrito na nota fiscal** do produto a ser trocado, assim como o motivo da solicitação.

## 2 – Prazo para se efetivar a troca da mercadoria

Toda mercadoria retornada ao LAGAR H, será analisada de acordo com a informação fornecida pelo cliente. O prazo máximo para a análise e nova entrega é de trinta dias a contar da data do recebimento do produto pela Lagar H.

## 3 – Reembolso de pagamento

A LAGAR H, após conferir a mercadoria retornada e, não havendo irregularidades, além das especificadas pelo cliente e previamente analisadas pela empresa, encaminhará uma correspondência à administradora de cartão de crédito em até cinco dias úteis solicitando o estorno parcial ou total do débito eventualmente realizado. No caso de pagamentos realizados por débito, transferência ou PIX, o reembolso será mediante depósito bancário.

## 4 – Cobrança de frete para devolução

Quando o cancelamento da compra for solicitado depois do despacho da mercadoria para a empresa responsável pela entrega, toda despesa com o frete, que inclui o retorno da encomenda para a LAGAR H, será de total responsabilidade do cliente.

## 5 – Troca de mercadorias com valores individuais diferentes

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES		Nº POL-COM-003	
Data Emissão	13/10/2022	Revisão	001
Aprovado por:	Comitê Gestor	Data:	27/04/23
Rev.	Data	Histórico   Controle das Revisões	
001	15/04/2023	Revisão geral e inclusão dos canais de comunicação e relacionamento	
000	13/10/2022	Elaboração do documento	

Caso o cliente opte por trocar por uma nova mercadoria com valor superior à anterior, a diferença de valor será cobrada mediante a condição escolhida pelo cliente, o que poderá ser via débito no cartão, depósito em conta corrente ou ainda PIX. Em caso de valor menor que o anterior será estornada a diferença cobrada no cartão de crédito ou realizado o depósito na conta corrente.

## 6 – Embalagem do produto para retorno à LAGAR H

Tanto em caso de devolução como em troca, a mercadoria deve ser acondicionada em sua embalagem original com todos os acessórios enviados à LAGAR H. A falta de algum item poderá atrasar o prazo estipulado para a conclusão do serviço. A embalagem deverá estar devidamente preenchida com os dados do destinatário.

Os produtos da LAGAR H não sofrem qualquer alteração em nosso Centro de Distribuição. Eles são enviados ao cliente exatamente como foram entregues à empresa pelo fabricante. É importante que você confira sempre sua mercadoria no ato da entrega realizada pelo transportador. Na ocorrência de quaisquer destas hipóteses: a) Embalagem aberta ou avariada; b) Produto avariado; c) Produto em desacordo com o pedido; d) Falta de acessórios, recuse o produto. Se, ainda assim, você receber o produto, por favor, entre em contato pelos canais de comunicação da LAGAR H em até **72 hs**.

### É importante ressaltar ainda que:

- ❖ O prazo para desistir da compra do produto é de até sete dias corridos, a contar da data do recebimento;
- ❖ O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado de nota fiscal e todos os seus acessórios;
- ❖ Todos os produtos devolvidos serão analisados para constatação do problema informado pelo cliente. Eles serão reenviados ao cliente sempre que não for constatado qualquer defeito, se devolvido após sete dias do recebimento, ou se tiver sido descumprida uma das condições descritas;
- ❖ O prazo para que finalize a solicitação de troca de mercadoria comunicada à loja da LAGAR H é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento da mercadoria no Centro de Distribuição da empresa;
- ❖ O reembolso será realizado no valor total do(s) produto(s) devolvido(s)/cancelado(s). Não estarão incluídos os valores de frete para devolução dos produtos;
- ❖ A empresa reserva o direito de não atender a obrigação de cancelar ou consertar qualquer produto que apresente claramente indícios de mau uso;
- ❖ Serão restituídos os valores pagos utilizando a mesma forma de pagamento escolhida no processo de compras.

### Canais de Comunicação e Relacionamento

A LAGAR H disponibiliza diferentes canais de comunicação para que qualquer parte interessada possa fazer contato visando esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, solicitações de documentos, registro, solicitações de trocas ou devoluções, formalização de reclamações e comportamentos que sejam contrários a esta Política. Para qualquer uma destas situações é necessário entrar em contato através dos canais: [Fale Conosco](mailto:Fale Conosco) disponíveis no site [www.lagarh.com](http://www.lagarh.com) ou pelo telefone **(11) 91040-4312** ou ainda pelo e-mail [contato@lagarh.com](mailto:contato@lagarh.com)

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES		Nº POL-COM-003	
Data Emissão	13/10/2022	Revisão	001
Aprovado por:	Comitê Gestor	Data:	27/04/23
Rev.	Data	Histórico   Controle das Revisões	
001	15/04/2023	Revisão geral e inclusão dos canais de comunicação e relacionamento	
000	13/10/2022	Elaboração do documento	