

# trocas e devoluções

confira os detalhes abaixo:

## resumo da política

- Para trocar ou devolver um produto o prazo é de até 7 (sete) dias corridos.
- A exceção são os itens de moda como bolsas, sapatos e roupas, vendidos e entregues pelas empresas filiadas, que podem ser devolvidos em até 30 (trinta) dias corridos.
- Estando dentro desses prazos, a troca ou devolução é grátis. ;)

## casos sem reembolso

Importante lembrar que não vamos fazer a devolução do valor se:

- Não houver uma solicitação de troca registrada antes pelo Minha Conta;
- A solicitação estiver fora do prazo;
- A gente receber o que você devolveu no Centro de Distribuição da Godzillafull, analisar e não estiver tudo de acordo com o que você relatou;
- O produto tenha itens/acessórios que você não devolveu junto com ele.

## como cancelar

- Para realizar o cancelamento de um pedido pelo site, é só entrar em Minha Conta, depois na seção Pedidos, escolher o pedido e clicar em Cancelar.
- Se você preferir, pode realizar pelo aplicativo, seguindo as instruções:
- No iPhone: é só entrar em Mais no menu inferior, clicar em Meus Pedidos, selecionar o pedido e clicar em Cancelar.
- No Android: abrir o menu localizado no topo esquerdo, clicar em Meus Pedidos, selecionar o pedido e clicar em Cancelar. Importante lembrar que você só pode cancelar o pedido caso ele ainda não tenha sido enviado para a transportadora. Nesse caso, se quiser cancelar, você precisa esperar ele chegar na sua casa para recusar o produto.
- Após a entrega, você poderá só trocar ou devolver.

## Cancelamento de pedidos internacionais

- O cancelamento de pedidos internacionais pode ser feito da mesma forma descrita acima.
- Se o seu produto internacional foi taxado pelos Correios e você deseja desistir da entrega por isso, você precisa entrar no site do Correios para recusar o objeto. Após a recusa, é só entrar em contato com a gente que vamos fazer o reembolso do valor.

## **como trocar**

Como realizar a troca

- Para realizar pelo site é só entrar em Minha Conta, depois na seção Pedidos, escolher o pedido e clicar em Trocar ou Devolver.
- Se você preferir, pode realizar pelo aplicativo, seguindo as instruções:
- No iPhone: é só entrar em Mais no menu inferior, clicar em Meus Pedidos, selecionar o pedido e clicar em Trocar ou Devolver.
- No Android: abrir o menu localizado no topo esquerdo, clicar em Meus Pedidos, selecionar o pedido e clicar em Trocar ou Devolver.
- A devolução do produto pode ser realizada por postagem nos Correios mais próximo da sua residência ou por coleta (em caso de produtos grandes);
- É só conferir como fazer em cada caso na seção Como devolver.

## **troca por defeito**

- Comunicações sobre produtos com defeito devem ser feitas em até 90 (noventa) dias corridos, se forem bens duráveis (por exemplo, geladeira e ar-condicionado), e 30 (trinta) dias corridos, se forem bens não duráveis (por exemplo, alimentos e bebidas).
- Entre em contato com o fornecedor para que ele informe a rede de atendimento credenciada.
- Antes de pedir ajuda, consulte o manual de instruções que acompanha o produto. Ele traz dicas importantes sobre instalação e manutenção, além dos telefones dos postos autorizados.
- Se o fabricante não corrigir o defeito em até 30 (trinta) dias corridos, você tem direito a um produto novo, à devolução do valor pago ou a um abatimento no preço que pagou.
- Caso não consiga uma solução, avise a gente.

## **troca de produtos internacionais**

- Devido à distância, não fazemos troca nem devoluções de produtos internacionais.
- Se o seu pedido já foi entregue e estiver dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos, é só solicitar o cancelamento pelo Minha Conta ou entrar em contato com a gente. O reembolso do valor pago é garantido.

## **prazo para concluir o processo de troca**

- A gente tem o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento do produto no Centro de Distribuição, para verificar se a solicitação está dentro da nossa política de trocas e devoluções.
- No caso de produtos comprados de lojas parceiras, no nosso Marketplace, também contamos o prazo de 30 (trinta) dias corridos a partir do recebimento do produto no estoque deles.

## **como devolver**

- Você viu que está dentro dos nossos prazos para troca ou devolução, pediu a troca pelo Minha Conta e agora quer saber como fazer para devolver o produto? É fácil:

- O produto deve ser devolvido na embalagem original ou similar;
- Sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante;
- Acompanhado da Nota Fiscal (o Danfe) com o motivo pelo qual está devolvendo escrito atrás da nota;
- Acompanhado também dos manuais e todas as peças/acessórios que o acompanham.

## **devolvendo por postagem nos correios**

- Se você comprou um produto vendido por um parceiro, a devolução é feita por postagem nos Correios. Por isso, para devolver um produto pelos Correios, é preciso seguir algumas regras:
- Pesquisar menos que 30 Kg (produto + embalagem não podem pesar mais que do isso);
- 105cm de altura, 105cm de largura e 105cm de comprimento;
- As somas totais das dimensões não podem passar de 200cm.
- A gente te manda um código de postagem gratuito por e-mail, você embala o produto exatamente do jeito que a gente explicou no item Como devolver e é só ir na agência dos Correios mais próxima para postar.
- Esse código tem validade para ser utilizado, então cuidado pra não perder o prazo, tá?

## **devolvendo por coleta**

- Se você comprou um produto vendido pela Godzillafull, a devolução pode ser feita por postagem nos Correios, exatamente do jeito que a gente explicou acima, ou por coleta, por causa do tamanho (produtos grandes como geladeiras) e da complexidade.
- Para coletar um produto, tem que ficar de olho nessas informações:
- O produto é coletado no mesmo endereço onde foi feita a entrega;
- As coletas são feitas de segunda-feira a sexta-feira das 08h às 21h;
- São feitas até três tentativas de coleta;
- O produto precisa estar embalado conforme as regras descritas no item Como devolver.
- Ao coletar o produto, o transportador vai entregar um comprovante de que o produto foi coletado. Sempre peça esse comprovante, caso o transportador não o tenha, não entregue o produto.
- A gente só faz três tentativas para coletar o produto. Se não tiver ninguém pra entregar, o processo de coleta é cancelado e você vai precisar fazer o pedido de troca de novo, tá?

## **reembolso**

resolver diretamente com a empresa filiada;

## **quando recusar a entrega**

- Você deve recusar a entrega e descrever o motivo no verso da Nota Fiscal (Danfe) nos seguintes casos:

- Você já solicitou o cancelamento, mas o produto já estava em rota de entrega;
  - Embalagem aberta ou avariada, por exemplo, amassada ou molhada;
  - Produto quebrado, amassado, riscado ou danificado;
  - Produto completamente diferente do que você comprou;
  - Peças ou acessórios faltando.
- Se, por qualquer razão, você não recusar a entrega, tem até 90 (noventa) dias corridos para entrar em contato com a gente, se forem bens duráveis, e até 30 (trinta) dias corridos se forem bens não duráveis.