

HONOR

**POLÍTICA DE
PÓS-VENDA**

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

1. Desistência por arrependimento de compra, cancelamento do pedido e restituição dos valores pagos

O consumidor pode desistir da compra por arrependimento e requerer o reembolso da quantia por ele paga no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do dia seguinte à entrega do produto no endereço de destino (endereço fornecido pelo consumidor no momento da compra).

O pedido de desistência da compra **SOMENTE PODE SER FEITO APÓS** a entrega do produto no endereço de destino. **NÃO SERÃO CONSIDERADAS E NEM TRATADAS** eventuais tentativas de pedidos de desistência da compra realizadas **ANTES** da entrega do produto.

Se o consumidor tiver a intenção de desistir da compra, também **NÃO DEVE RECUSAR O RECEBIMENTO** do produto. A recusa de recebimento do produto deve ser realizada apenas nas situações descritas no item 4 - **RECUSA DE PRODUTOS**, desta Política.

Para realizar o pedido de desistência da compra por arrependimento, o consumidor deverá observar o seguinte procedimento:

a) Comunicar o pedido de desistência da compra por arrependimento à nossa Central de Atendimento ao Cliente, em até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do dia seguinte à entrega do produto no endereço destino. Não serão aceitas devoluções de produto sem a prévia comunicação do pedido de desistência com a Central de Atendimento ao Cliente, feita somente nos termos dessa Política;

b) Prestar as informações requeridas pela Central de Atendimento do Cliente referentes ao produto, bem como enviar todas as fotos/vídeos do produto que forem e/ou solicitados, observando os padrões exigidos;

c) Cuidar devidamente do produto que pretende devolver. O produto deverá ser encaminhado à fornecedora, necessariamente, na embalagem original, sem indícios de uso e/ou dano de qualquer natureza; acompanhado da nota fiscal, manual, termo de garantia, todos os acessórios e eventuais outros itens gratuitos e componentes que o acompanharam na entrega original; bem como em idênticas condições das constantes nas fotos e vídeos previamente encaminhados pelo consumidor para a Central de Atendimento ao Cliente. Os produtos que contenham lacres/etiquetas originais afixados também deverão ser devolvidos sem qualquer tipo de violação a tais elementos. O produto deverá ser acompanhado, se possível, da embalagem plástica de transporte utilizada pela fornecedora, na qual ele estava quando foi entregue ao consumidor;

d) Seguir os demais procedimentos de forma de envio (postagem via correios, entrega para a transportadora, tipo de embalagem) e o prazo de postagem do produto que variam de acordo com as peculiaridades de cada caso e serão devidamente informadas pela Central de Atendimento do Cliente quando for registrada a solicitação de desistência da compra.

O descumprimento de qualquer das condições acima indicadas pelo consumidor isentará a fornecedora de atender à solicitação de desistência da compra por arrependimento.

Todos os produtos serão avaliados/inspecionados pela equipe técnica da fornecedora, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do dia seguinte ao recebimento do produto no endereço desta, para a certificação de atendimento pelo consumidor das condições acima indicadas.

Se for constatado o descumprimento de qualquer das condições acima indicadas, a solicitação de desistência da compra será recusada e o produto será devolvido ao consumidor, sem necessidade de prévio aviso e/ou anuência deste.

Após restarem atendidas pelo consumidor todas as condições acima indicadas e havendo a aprovação do pedido de desistência da compra pela equipe técnica da fornecedora, esta efetuará a restituição dos valores pagos pelo consumidor, referente ao produto devolvido, conforme item 3 - CONDIÇÕES DE REEMBOLSO, desta Política.

2. Produtos com defeito de fabricação

Se o consumidor acreditar que recebeu o produto novo com defeito de fabricação, deve fazer contato com a nossa Central de Atendimento ao Cliente para comunicar a situação, em até 7 (sete) dias corridos, a contar da entrega do produto no endereço de destino (endereço fornecido pelo consumidor no momento da compra). O consumidor ainda deverá informar se tem a pretensão de reembolso da quantia por ele paga ou a obtenção de vale troca, conforme item 3 - CONDIÇÕES DE REEMBOLSO, desta Política.

Para comunicar a possibilidade de recebimento de produto com defeito de fabricação, o consumidor deverá observar o seguinte procedimento:

- a)** Comunicar a verificação de defeito e a sua pretensão à nossa Central de Atendimento ao Cliente, em até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do dia seguinte a entrega do produto no endereço de destino. Não serão aceitas remessas de produto sem a prévia comunicação com a Central de Atendimento ao Cliente;
- b)** Prestar as informações requeridas pela Central de Atendimento do Cliente referentes ao produto, bem como enviar todas as fotos/vídeos do produto que forem solicitados, observando os padrões exigidos;
- c)** Cuidar devidamente do produto objeto do pedido. O

produto deverá ser encaminhado à fornecedora, necessariamente, na embalagem original, sem indícios de uso e/ou dano de qualquer natureza que não guarde relação com o suposto defeito de fabricação verificado pelo consumidor, acompanhado da nota fiscal, manual, termo de garantia, todos os acessórios e eventuais outros itens gratuitos e componentes que o acompanharam na entrega original; bem como em idênticas condições das constantes nas fotos e vídeos previamente encaminhados pelo consumidor para a Central de Atendimento ao Cliente. Os produtos que contenham lacres/etiquetas originais afixados também deverão ser devolvidos sem qualquer tipo de violação a tais elementos. O produto deverá ser acompanhado, se possível, da embalagem plástica de transporte utilizada pela fornecedora, na qual ele estava quando foi entregue ao consumidor;

d) Seguir os demais procedimentos de forma de envio (postagem via correios, entrega para a transportadora, tipo de embalagem) e prazo de postagem do produto que variam de acordo com as peculiaridades de cada caso e serão devidamente informadas pela Central de Atendimento do Cliente quando for registrada a solicitação.

Todos os produtos serão avaliados/inspecionados pela equipe técnica da fornecedora, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do dia seguinte ao recebimento do produto no endereço desta, para a certificação de atendimento pelo consumidor das condições acima indicadas.

Se for constatado o descumprimento de qualquer das condições acima indicadas, a fornecedora ficará isenta de atender as solicitações do consumidor e o produto será devolvido a este, sem necessidade de prévio aviso e/ou anuência. Nesse caso, o consumidor deverá seguir as condições gerais do Termo de Garantia que acompanha o Produto, que são prestadas exclusivamente pela Distribuidora Oficial, devendo o consumidor realizar a tratativa direto com esta, através dos meios de contatos indicados no Termo de Garantia.

Após restarem atendidas pelo consumidor todas as condições acima indicadas e havendo a aprovação do pedido de devolução do produto pela equipe técnica da fornecedora, esta atenderá a solicitação de reembolso ou emissão de vale troca feita pelo consumidor, conforme item 3 – CONDIÇÕES DE REEMBOLSO, desta Política.

Cabe destacar, novamente, que as condições acima somente se aplicam para os casos de comunicação de suposto defeito do produto realizada pelo consumidor no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir do dia seguinte à entrega do produto no endereço de destino. Na hipótese de comunicação posterior, a fornecedora poderá negar atendimento ao consumidor, o qual deverá passar a seguir as condições gerais do Termo de Garantia que acompanha o Produto, que são prestadas exclusivamente pela Distribuidora Oficial, devendo o consumidor realizar a tratativa direto com esta, através dos meios de contatos indicados no Termo de Garantia.

3. Condições de reembolso

Restando atendidas pelo consumidor todas as condições necessárias acima indicadas, referente às solicitações de desistência de compra por arrependimento ou de devolução de produto com defeito de fabricação, o pedido de reembolso será deferido pela fornecedora, a qual efetuará a restituição dos valores pagos, referente ao produto devolvido, de acordo com as modalidades de reembolso abaixo indicadas, a serem adotadas conforme opção feita pelo consumidor:

a) Reembolso em espécie:

Caso o consumidor opte pelo reembolso em espécie, este será realizado da mesma forma de pagamento escolhida pelo consumidor no momento da compra:

- **Compras pagas via cartão de crédito:** a fornecedora

notificará a determinação de reembolso para a administradora do cartão utilizado pelo consumidor no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar do encerramento do prazo de análise do produto pela equipe técnica da fornecedora com a conclusão de deferimento do pedido de restituição. A administradora do cartão fará o estorno do valor em até duas faturas subsequentes, conforme data de fechamento do cartão do consumidor.

- **Compras pagas via pix:** O valor pago pelo produto será restituído ao consumidor por meio da mesma chave PIX por ele utilizada no ato de pagamento da compra. O estorno será realizado no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar do encerramento do prazo de análise do produto pela equipe técnica da fornecedora com a conclusão de deferimento do pedido de restituição.

b) Vale compra:

Caso o consumidor opte pelo reembolso através de um vale compra, este será realizado da seguinte forma:

- A fornecedora gerará um cupom online para o consumidor, no valor por ele pago pelo produto reembolsado, que poderá ser utilizado para a realização de novas compras na loja online da fornecedora.

Atenção: O vale compra não significa: (i) garantia de compra de produto idêntico ao reembolsado pelo mesmo valor pago anteriormente, (ii) concessão de descontos especiais, (iii) isenção de pagamento de frete da nova compra, (iv) disponibilidade de estoque de produto idêntico ao reembolsado e nem (v) possibilidade de realizar nova compra pelo exato valor do vale compra.

Caso o valor do vale compra seja inferior ao valor total da nova compra, o consumidor deverá pagar a diferença através das modalidades de pagamentos disponíveis no ato da compra.

Caso o valor do vale compra seja superior ao valor da nova compra, o saldo remanescente poderá ser utilizado para a

realização de outras compras no site ou reembolsado em espécie, da mesma forma de pagamento escolhida pelo consumidor no momento da compra original. Se o consumidor optar pela restituição em espécie do saldo remanescente, deverá fazer contato com a Central de Atendimento do Cliente, para informar sua decisão e obter orientações.

4. Recusa de produtos

Todos os produtos são enviados para o consumidor devidamente embalados pela fornecedora, tanto no que se refere às suas embalagens específicas, quanto às embalagens de transporte (dependendo do tipo de produto).

O consumidor poderá realizar a recusa do produto, SOMENTE nas seguintes situações:

- a)** Embalagem específica e/ou a de transporte estiver aberta ou avariada;
- b)** Produto estiver em desacordo com o pedido;
- c)** Falta de acessórios.

Se o motivo da recusa do produto for o descrito na alínea “a”, é obrigatório que o consumidor efetue a recusa no ato da entrega.

Se o motivo da recusa do produto for o descrito na alínea “b” ou “c”, é aconselhável que o consumidor efetue a recusa no ato da entrega. Porém, caso o consumidor não verifique a situação no ato da entrega, poderá efetuar a recusa do produto no prazo máximo de 01(um) dia útil a contar da entrega do produto no endereço de destino.

- Para realizar a recusa do produto no ato da entrega, o consumidor deverá seguir o seguinte procedimento:
 - (i) escrever o motivo da recusa (conforme alíneas “a”, “b” ou “c” acima) no verso da DANFE (documento fiscal) que

acompanha o produto e devolvê-la ao entregador;
(ii) fazer a recusa total, ou seja, recusar o recebimento de todos os itens constantes da embalagem de transporte, não sendo possível a recusa parcial do pedido;
(iii) fazer contato posterior, mas assim que possível, com a nossa Central de Atendimento ao Cliente para informar o ocorrido e obter demais instruções.

• Para realizar a recusa do produto posteriormente ao ato de entrega, o consumidor deverá seguir o seguinte procedimento:

(i) Fazer contato com a nossa Central de Atendimento ao Cliente no prazo máximo de em até 1 (um) dia útil a contar do recebimento do produto;

(ii) Indicar o motivo da recusa (conforme alíneas “b” ou “c” acima);

(iii) Atender as solicitações da equipe de atendimento, tais como registrar por filmagens/fotos as evidências da situação;

(iv) Cuidar devidamente do produto a ser devolvido. O produto deverá ser encaminhado à fornecedora, necessariamente, na embalagem original, sem indícios de uso e/ou dano de qualquer natureza, acompanhado da nota fiscal, manual, termo de garantia, todos os acessórios e eventuais outros itens gratuitos e componentes que o acompanharam na entrega original; bem como em idênticas condições das constantes nas fotos e vídeos previamente encaminhados pelo consumidor para a Central de Atendimento ao Cliente. Os produtos que contenham lacres/etiquetas originais afixados também deverão ser devolvidos sem qualquer tipo de violação a tais elementos. O produto deverá ser acompanhado, se possível, da embalagem plástica de transporte utilizada pela fornecedora, na qual ele estava quando foi entregue ao consumidor;

(v) Seguir os demais procedimentos de forma de envio (postagem via correios, entrega para a transportadora, tipo de embalagem) e prazo de postagem do produto que variam de acordo com as peculiaridades de cada caso e serão devidamente informadas pela Central de Atendimento do Cliente quando for registrada a solicitação.

Todos os produtos recusados serão avaliados/inspecionados pela equipe técnica da fornecedora, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do dia seguinte ao recebimento do produto no endereço desta, para a certificação de atendimento pelo consumidor das condições acima indicadas e da caracterização das hipóteses de recusa.

Se for constatado o descumprimento de qualquer das condições e/ou não se tratar das hipóteses de recusa do produto, a solicitação de recusa do produto não será aceita e o produto será devolvido ao consumidor, sem necessidade de prévio aviso e/ou anuência deste.

Após restarem atendidas pelo consumidor todas as condições acima indicadas e havendo a aprovação da solicitação de recusa do produto pela equipe técnica da fornecedora, a Central de Atendimento do Cliente fará contato com o consumidor, no prazo de até 02 (dois) dias úteis a contar do encerramento do prazo de análise, para dar seguimento nas tratativas cabíveis, conforme opção do consumidor e disponibilidade de estoques.



Para verificar os contatos da nossa
Central de Atendimento do Cliente
acesse:

 <https://www.honor.com.br/contatos>