

Política de Troca, Cancelamento, Devolução e Garantia

1. Condições Gerais

Todas as ocorrências que envolvam Troca, Cancelamento, Devolução e Garantia devem ser feitas no prazo de até 7 (sete) dias a contar da data de entrega do produto, e devem ser comunicadas ao nosso Setor de Atendimento ao Cliente (SAC), através do e-mail atendimento@uptechbrasil.com ou pela Central de Atendimento ao Cliente por telefone 11-3379-8863 - Segunda à Sexta das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30.

Não serão aceitas notas fiscais eletrônicas de devolução emitidas fora deste prazo estabelecido, os pagamentos realizados não serão ressarcidos após a quitação;

A UPTECH BRASIL isenta-se da obrigação de atender as solicitações de Troca, Cancelamento, Devolução e Garantia de qualquer produto sem essa comunicação, ou fora do prazo, ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham bem como as embalagens, ou com sinais claros de mau uso, alteração das propriedades originais dos fabricantes, mediante a usinagem ou manufaturas executadas posteriormente a aquisição.

Produto em perfeito estado, mas que foi comprado errado ou em caso de desistência do consumidor por arrependimento, o mesmo irá arcar com o custo do frete para Troca, Cancelamento ou Devolução.

Somente em caso de defeito de fábrica ou envio errado do produto a UPTECH BRASIL é responsável pelo frete decorrente da devolução ou troca da mercadoria.

2. Quando recusar o produto

Na ocorrência de qualquer uma das hipóteses abaixo listadas, recuse o recebimento do pedido, justifique no verso da Nota Fiscal ou DANFE e entre em contato com a UPTECH BRASIL.

Embalagem aberta ou avariada; Produto avariado; Produto em desacordo com o pedido; Falta de acessórios;

Proceder com fotos de como recebeu a mercadoria a fim de verificarmos as etapas internas de Separação, Embalagem, Expedição, Armazenagem e Coleta;

Se ainda assim você aceitar o produto, entre em contato conosco através da nossa Central de Atendimento ao Cliente, por telefone ou pelo e-mail em até 72 horas após o recebimento.

Se a divergência no produto/pedido não for aparente ou de fácil identificação e for detectada somente após o recebimento, você ainda terá o prazo de 72 horas para entrar em contato com a UPTECH BRASIL.

As solicitações fora do prazo não serão aceitas, e, neste caso, o cliente será responsável pelo pagamento legal da nota fiscal enviada e demais encargos pelo envio.

A troca será feita somente após o recebimento e análise do produto devolvido por nossos técnicos ou se for algo de maior impacto, será encaminhado ao próprio fabricante do produto, para análise da engenharia. Se houve divergência entre o produto recebido e o produto enviado por nós, ou avarias, indícios de mau uso ou ausência de acessórios/nota fiscal, a UPTECH BRASIL fica isenta de aceitar a devolução e fazer a troca, podendo reenviar o produto ao cliente sem consulta prévia e com frete a pagar.

É pertinente ressaltar a importância na conferência do produto no ato da entrega, para que a avaria por culpa do transportador seja identificada, neste caso adotar o procedimento com fotos para eximir a responsabilidade do Cliente e do Fornecedor, e identificação do terceiro;

3. Troca ou cancelamento da compra

A devolução de qualquer produto só pode ser feita no prazo de até 07 (sete) dias, a contar da data de entrega.

Nesse período, se o produto apresentar defeito ou inconformidades, comunique nosso setor de Atendimento ao Cliente (SAC) através do telefone, ou pelo e-mail e solicite a troca. Para trocar um produto, as seguintes condições deverão ser observadas:

O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), e todos os acessórios pertencentes ao produto;

É fundamental seguir as instruções a seguir:

Acondicione o produto em sua embalagem original dentro de uma caixa protegida, preferencialmente de como foi lhe entregue;

Devolva todos os itens/acessórios que acompanham o produto;

Junte a segunda via do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) recebida no ato da entrega, é imprescindível que ele seja enviado para que o produto seja identificado;

Peça um comprovante de entrega ao transportador. Caso o transportador não tenha o protocolo, não entregue a mercadoria e comunique o fato ao setor de Atendimento ao Cliente (SAC), através do e-mail ou através da nossa Central de Atendimento por telefone.

Relate no verso do DANFE, o motivo da devolução;

4. Prazo para resolução da troca.

A UPTECH BRASIL tem até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto em sua unidade na cidade de Jundiaí/SP, para verificar se a solicitação preenche os requisitos da Política de Trocas e Devoluções. Em caso afirmativo, enviará outro produto ao cliente mediante a disponibilidade do fabricante pelo mesmo item/produto, ressaltamos que há produtos que são de origem estrangeira e poderão sofrer alterações de prazos por conta de desembaraços aduaneiros envolvidos pelo fabricante.

4.1. Restituição do valor pago

A UPTECH BRASIL fará a restituição dos valores pagos utilizando a mesma forma de pagamento escolhida no processo de compras.

Em compras pagas com cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior, o prazo de ressarcimento depende da administradora do cartão.

Em compras pagas com boleto bancário ou débito em conta, a restituição será efetuada por meio de depósito bancário, em até 10 (dez) dias úteis, somente na conta-corrente do(a) comprador(a). É necessário que o CPF/CNPJ do titular da conta-corrente seja o mesmo que consta no pedido (CPF/CNPJ do cliente). Caso o(a) comprador(a) não tenha uma conta-corrente que atenda às condições citadas, será solicitada uma autorização e indicação dos dados para crédito. A restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise do(s) produto(s) na UPTECH BRASIL ou caso necessário pelo fabricante do produto.

Atenção: A UPTECH BRASIL isenta-se da obrigação de atender as solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem a devida comunicação via e-mail ao setor de atendimento ao cliente (SAC), atendimento@uptechbrasil.com, fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham. Fica a critério da UPTECH BRASIL

aceitar ou não devolução parcial de itens, salvo exceções, tais como: produtos com defeitos de fabricação ou envio errado do mesmo.

5. Devolução por arrependimento ou desistência.

A devolução por arrependimento ou desistência deverá acontecer até o sétimo (07) dia corrido desde o recebimento do produto. Nessas situações, você terá a opção de solicitar a restituição no valor da compra sendo descontado somente o frete (quando for FOB), ou utilizar o valor para a compra de outro item. As solicitações fora do prazo estabelecido não serão aceitas.

A devolução do produto só poderá acontecer se o mesmo estiver em sua embalagem original, com o lacre intacto, sem indícios de uso, com o manual e também os acessórios. Também é necessário o envio do Cupom Fiscal/Nota Fiscal/DANFE de compra do produto. Se constatado qualquer indício que aponte mau uso, ausência de manual, ausência de acessórios, ausência de Nota Fiscal ou embalagem violada, a UPTECH BRASIL fica isenta de aceitar devolução e fazer a restituição do valor, podendo reenviar o produto sem consulta prévia e com frete a pagar. Para sua maior segurança, certifique-se de que o produto adquirido corresponde à sua expectativa antes de violar a embalagem.

É estritamente necessário que você entre em contato com a nossa central de atendimento ao cliente (SAC), seja via telefone ou e-mail atendimento@uptechbrasil.com, pois é através de nossa Central de Atendimento que o Cliente irá receber todas as informações referente ao andamento de todo o processo interno.

No caso de arrependimento, o Cupom Fiscal/Nota Fiscal/DANFE deverá acompanhar sempre o pedido. A ausência deste documento impedirá a identificação do seu pedido e também a restituição do valor pago ou outra compra utilizando o crédito existente.

IMPORTANTE: O PROCEDIMENTO DE TROCA E DEVOLUÇÃO SÓ SERÁ SOLICITADO APÓS O CONTATO COM A UPTECH BRASIL RELATANDO A OCORRÊNCIA. O CUSTO

DO ENVIO DA DEVOLUÇÃO POR DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO, FICA A CARGO DO CLIENTE.

5.1. Devolução de produto com defeito e ou Garantia

Até 07 dias corridos a contar da data de recebimento do produto:

A solicitação de troca deverá ser comunicada ao Setor de Atendimento ao Cliente (SAC), através da nossa Central de Atendimento por telefone 11 3379-8863 ou através do e-mail atendimento@uptechbrasil.com, para comunicar o problema, obter esclarecimentos e/ou orientações.

Os produtos com defeitos de fabricação serão encaminhados aos fabricantes para análise própria do item e quaisquer questionamentos poderão ser solicitados pelo fabricante para conclusão das alegações informadas, solicitamos que sejam enviadas fotos ou documentos que demonstrem/informem o defeito, pelo qual foram devolvidos a UPTECH BRASIL, preferencialmente, na embalagem original. É indispensável que estejam acompanhados do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e todos os acessórios.

Atenção: A UPTECH BRASIL isenta-se da obrigação de atender as solicitações de troca ou cancelamento de qualquer produto devolvido sem comunicação ao Setor de Atendimento ao Cliente (SAC), com ausência de itens/acessórios que o acompanham, sem documento que ateste defeito ou sempre em que se identifique o mau uso.

6. Para cancelar a compra de um produto ou Como trocar um produto

Se você já recebeu o produto, a devolução pode ser feita no prazo de até 7 (sete) dias, a contar da data de entrega. Nesse período, se o produto apresentar defeito ou se você não estiver satisfeito(a) com a compra, o cancelamento pode ser realizado através do Setor de Atendimento ao Cliente (SAC), por telefone 11-3379-8863 ou através do e-mail atendimento@uptechbrasil.com, será solicitado os procedimentos fiscais para nota fiscal de devolução quando for o caso, seguindo as regras de tributação das Devoluções relativas às Compras, só serão aceitas mediante, destaque do valor de Crédito do ICMS em campo próprio, informado na Nota Fiscal de Venda, conforme legislação abaixo:

"§ 9º Na hipótese de emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), modelo 55, não se aplicará o disposto nos §§ 5º a 8º, e a base de cálculo e o ICMS porventura devido devem ser indicados nos campos próprios, conforme estabelecido em manual de especificações e critérios técnicos da NF-e, baixado nos termos do Ajuste SINIEF que instituiu o referido documento eletrônico. (Lei Complementar nº 123, de 2006, art. 26, inciso I e § 4º) (Redação dada pelo(a) Resolução CGSN nº 142, de 21 de agosto de 2018)"

Para trocar um produto, as seguintes condições deverão ser observadas:

O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e todos os acessórios.

Certos de contar com vossa compreensão, estamos à disposição;

UP TECH BRASIL COM.DE ROLS.LTDA

Jundiaí/SP, 01 de Outubro de 2013.