

# Cartilha de Orientação para Devolução de Produtos Vitoria Perfilados

Esta cartilha fornece orientações detalhadas sobre o processo de devolução de produtos da Vitoria Perfilados, incluindo informações sobre o direito de arrependimento, devolução por defeito, procedimentos para empresas e os passos necessários para efetuar uma devolução, tudo em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil Brasileiro.

# Direito de Arrependimento

## **Prazo de Desistência**

De acordo com o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, você tem o direito de desistir da compra em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto, sem a necessidade de justificativa.

## **Compromisso com a Satisfação**

Nosso compromisso é garantir a satisfação dos nossos clientes. A Vitoria Perfilados respeita integralmente este direito, visando a total satisfação de seus consumidores.

## **Produtos Abrangidos**

Este direito se aplica a todos os produtos da Vitoria Perfilados, incluindo telhas, perfil corte e dobra, e produtos de revenda de perfilados de aço e chapa de aço.

# Devolução por Defeito

1

## Identificação do Problema

Caso identifique algum defeito no produto adquirido, os Artigos 18 a 20 do Código de Defesa do Consumidor asseguram seu direito de solicitar a devolução.

2

## Prazo para Produtos Não Duráveis

Para produtos não duráveis, você tem até 30 (trinta) dias para solicitar a devolução.

3

## Prazo para Produtos Duráveis

Para produtos duráveis, o prazo se estende para 90 (noventa) dias.





# Devolução para Empresas e Nota de Devolução

Clientes com CNPJ são regidos pelas normas do Código Civil Brasileiro. As devoluções seguirão as condições pactuadas entre as partes, conforme estabelecido pela Vitória Perfilados.

**1**

## Nota de Devolução Obrigatória

Para clientes com CNPJ, a devolução só será aceita mediante a apresentação de Nota de Devolução.

**2**

## Emissão de Nota Fiscal

Na devolução, seja total ou parcial, o adquirente, contribuinte do imposto ou obrigado a emissão de documento fiscal, deverá emitir Nota Fiscal para amparar o retorno da mercadoria.

**3**

## Conformidade Legal

Este procedimento garante a conformidade com as exigências fiscais e legais para transações entre empresas.

# Procedimentos para Devolução

1

## **Contato com a Central de Atendimento**

Informe nossa equipe sobre a intenção de devolução, especificando o motivo, por meio do canal de atendimento ao cliente.

2

## **Análise e Autorização**

Após recebermos sua solicitação, faremos uma análise do caso e, se aplicável, forneceremos a autorização para a devolução.

3

## **Embalagem Original e Estado do Produto**

O produto deve ser devolvido na embalagem original, sem sinais de uso indevido. Caso seja personalizado ou sob encomenda, consulte condições específicas.

4

## **Envio do Produto**

Por gentileza, siga as instruções fornecidas para realizar o envio do produto. Ressaltamos que as despesas de envio devem ser arcadas pelo cliente, conforme as condições estabelecidas.

5

## **Análise e Resolução**

Após o recebimento do produto, realizaremos uma análise e providenciaremos a solução adequada, que pode incluir a troca, reparo ou reembolso.

# Observações Importantes e Contato

Forneça evidências claras do problema em casos de devolução por defeito, como fotos ou vídeos. Produtos personalizados ou sob encomenda podem ter condições diferentes de devolução, consulte-nos para mais detalhes.

Estamos empenhados em garantir a excelência em nossos serviços. Em caso de dúvidas, estamos à disposição para esclarecimentos adicionais.



## Telefone

(66) 3211-0909



## WhatsApp

(66) 9 9687-5021



## Endereço

Av. Adair Leo Dall'agnol, 525 - Lic  
Norte, Sinop/MT