



Política de Troca e Devolução

Esta página foi elaborada de acordo com o Código de Defesa do Consumidor brasileiro vigente (Lei 8.078/90) e seu conteúdo visa definir as condições gerais aplicáveis em relação à política de troca e devolução dos produtos disponíveis exclusivamente no Site das lojas **STONE HAMMER COMERCIO E IMPORTACAO DE MAQUINAS LTDA**.

Todo o conteúdo do Site é de propriedade exclusiva da **STONE HAMMER COMERCIO E IMPORTACAO DE MAQUINAS LTDA**, empresa inscrita no CNPJ/MF sob no. **30.062.579/0001-88**, com sede na Rua 05, nr.2091, Andar 1 Sala 01, Centro, Rio Claro, SP, CEP: 13500-180.

Definições: “Site”: Site exclusivo da **STONE HAMMER COMERCIO E IMPORTACAO DE MAQUINAS LTDA**, localizado no endereço eletrônico: **www.stonehammer.com.br**, para apresentação e comercialização de seus Produtos.

“Consumidor”: É toda a pessoa física ou empresa que adquire produtos disponibilizados no Site; “Produtos”: Produtos oferecidos no Site para compra imediata pelo Usuário Consumidor.

1. Dicas para evitar a troca ou devolução do produto.

A **STONE HAMMER COMERCIO E IMPORTACAO DE MAQUINAS LTDA** garante que o seu produto será trocado ou devolvido se ocorrer qualquer das hipóteses previstas neste documento e sejam aplicados os requisitos necessários. Contudo, para que o consumidor minimize os riscos de uma compra equivocada no Site, é recomendável que sejam observados os itens abaixo transcritos.

Antes da finalização da compra no Site:

- Verificação minuciosa da descrição exata do produto pretendido, incluindo tamanho, cores, modelos, entre demais características, não se embasando somente nas imagens apresentadas, que possuem caráter somente ilustrativo;
- Verificação da voltagem do produto, se aparelho eletrônico, com foco na voltagem praticada onde o produto será utilizado;
- Verificação da descrição técnica do produto pretendido, incluindo potência, rotulagem, capacidade, funcionalidade, entre demais características.



No ato do recebimento do produto:

- Verificação das condições da embalagem do produto, que deverá se encontrar em perfeitas condições e sem sinais de violação;
- Verificação do próprio produto recebido, com especial atenção a eventuais danos e avarias, inclusive de transporte;
- Verificação se o produto corresponde ao pedido realizado e se possui todas as peças e itens constantes da compra.

No caso de verificação de ocorrência de quaisquer das hipóteses acima transcritas, é importante que o recebimento do produto seja recusado de imediato e que o consumidor entre em contato com a loja para informação do ocorrido no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

1. Das causas passíveis de troca ou devolução do produto

Complementando as verificações a serem realizadas e, na ocorrência dos casos acima citados, o produto poderá ser trocado ou devolvido nas seguintes hipóteses, de acordo com a legislação brasileira:

1.1. Pela desistência da compra (art. 49, Lei 8.078/90). De acordo com a legislação

Brasileira, o Consumidor poderá arrepender-se da compra efetuada através deste Site, por qualquer motivo, e solicitar a devolução do produto em até 07 (sete) dias a contar do recebimento dos Produtos.

1.2. No caso de o Produto estar em desacordo com o pedido ou faltando itens. (art. 35, Lei 8.078/90). Caso o produto recebido esteja em desacordo com a nota fiscal ou faltando itens, no prazo de até 7 (sete) dias, o consumidor poderá optar por: Efetuar a troca do Produto por outro idêntico ao descrito na nota fiscal; Efetuar a troca por outro Produto disponível no Site; ou pedir o ressarcimento do valor efetivamente pago em favor da empresa e constante da nota fiscal;

1.3. No caso de o Produto estar com defeito técnico. (art. 18, Lei 8.078/90). Se o Consumidor constatar algum defeito ou mau funcionamento do produto, terá o prazo de 7 (sete) dias contados do recebimento do produto para informar a empresa a respeito



para que sejam tomadas as medidas cabíveis. A partir da efetiva e comprovada informação do Consumidor, a empresa terá o prazo de 30 (trinta) dias para providenciar a reparação do Produto e, não sendo o produto reparado neste prazo, o consumidor poderá optar por: Efetuar a troca por outro Produto idêntico ao descrito na nota fiscal;

Efetuar a troca por outro Produto do mesmo valor; Pedir o abatimento proporcional do preço em outro produto; Pedir o ressarcimento do valor efetivamente pago em favor da empresa e constante da nota fiscal;

2. Procedimento para troca, devolução ou ressarcimento

2.1. O consumidor deverá entrar em contato com a empresa pelo número telefônico +55 (19) 3522-2121, ou, +55 (19) 9 9233-8667 ou através do e-mail: assistencia@stonehammer.com.br dentro do prazo previsto em cada situação, e informar o ocorrido. A empresa se compromete a prestar as orientações necessárias ao Consumidor, informando como deverá ser realizada a troca, o envio do produto, ou o ressarcimento.

2.2 Dos Requisitos: O Consumidor deverá observar os seguintes critérios para efetuar a troca ou devolução: O Produto a ser trocado deverá ser enviado pela empresa de transporte com aviso de recebimento para o endereço informado na nota fiscal; O Produto deverá estar em sua embalagem original, devidamente preservada; O Produto deverá estar acompanhado da nota fiscal ou cupom fiscal respectivos; O Produto deverá estar, no caso de Arrependimento do Consumidor, em perfeitas condições e sem uso; Juntamente com o Produto, o consumidor deverá enviar sua identificação, informando seu nome, e-mail, endereço completo, número do pedido e a forma de pagamento utilizada no ato da compra, para localização mais eficiente do pedido.

Caso a empresa não identifique um dos critérios listados acima, o Produto poderá ser devolvido para o Consumidor nas mesmas condições em que foi recebido, de acordo com os regulamentos da matéria e direitos atribuídos ao Fornecedor. Ainda, se reserva o direito de não realizar a troca ou aceitar a devolução do Produto se o defeito, avaria ou vício houverem decorrido do mau uso ou uso incorreto pelo Consumidor, de acordo com análise a ser realizada oportunamente pela área técnica da empresa.

No caso de opção de troca pelo Consumidor somente para alteração de cor, tamanho,



material ou demais, caberá unicamente ao Consumidor a responsabilidade pelo

pagamento do valor de frete, no ato da devolução e/ou de remessa do novo produto em seu favor. Já nos casos de troca por defeito ou devolução, o frete será de responsabilidade da empresa vendedora.

2.3. Do Ressarcimento: Poderá ainda o Consumidor optar pelo ressarcimento do valor pago quando da realização da compra do Produto. Após a devolução do produto, e, estando o Consumidor de acordo com os requisitos do item 2.2, a empresa procederá com a análise das condições do Produto devolvido, procederá com a restituição dos valores efetivamente envolvidos na compra, em prazos que poderão variar de acordo com a forma de pagamento, da forma que segue: no caso de realização, pelo Consumidor, de pagamento via cartões de crédito, a empresa entrará em contato com a administradora dos cartões, solicitando a realização do estorno necessário, que deverá obedecer ao calendário adotado pela Administradora; no caso de realização, pelo Consumidor, do pagamento via boleto bancário, o Consumidor se compromete a informar seus dados bancários completos incluindo o número do CPF respectivo, para que seja efetuado o depósito bancário em favor do Consumidor em até 7 (sete) dias contados do efetivo recebimento do Produto e obtidas todas as informações solicitadas neste Site; e no caso de o consumidor ter pago através do PIX, receberá o crédito de volta na mesma chave PIX enviada, em até 72 (setenta e duas) horas.

2.4. Da Troca: Se o Consumidor optar pela troca por um produto idêntico, após a devolução pelo Consumidor e efetivo recebimento do Produto rejeitado, e, estando este de acordo com os requisitos do item 2.2, deverá seguir as orientações mencionadas, cabendo à empresa a responsabilidade pela remessa do novo Produto em favor do Consumidor. Se o Consumidor optar pela troca por outro Produto, deverá escolher um dos produtos disponíveis no Site e entrar em Contato com a Central de Atendimento ao Cliente, para iniciar o procedimento de troca, de acordo com as orientações pertinentes, comprometendo-se desde já a pagar a diferença de valor entre os produtos trocados, se houver.