

Política de Troca

1.0 - Direito de Arrependimento

A Matriz Group garante o direito de Arrependimento da compra desde que esteja de acordo com o Código do Consumidor.

1.1-Compra no Balcão

O código de defesa do consumidor não garante a troca por arrependimento da compra efetuada dentro do estabelecimento comercial, desta forma será autorizado pela Matriz Group o prazo de 7 dias corridos para arrependimento desta compra realizada no balcão da loja. *Artigo. 49º CDC Edição: 2017 pg.17*

1.2-Compra por Telefone e Internet

O código de defesa do consumidor assegura o direito da troca do produto por **arrependimento** quando a compra é realizada por INTERNET e TELEFONE, neste caso o prazo é de 15 dias corridos a partir do recebimento do produto para desistir da compra. *Artigo.49º CDC Edição: 2017 pg.17.*

A partir do 16º dia do recebimento da mercadoria, a devolução não será autorizada. *Artigo.49º CDC Edição: 2017 pg.17*

1.3 - Devolução de Produto com Avaria

Caso o produto apresente avaria, o cliente deverá entrar em contato com o departamento de vendas para formalizar a reclamação, informando o número da Nota fiscal e qual seria o defeito do produto, será solicitado 3 amostras do produto com avaria para análise. O controle de qualidade irá avaliar as condições do produto afim de constatar a procedência da reclamação. O prazo para análise é de até (7) dias úteis, contados a partir do recebimento do produto. Caso a reclamação seja procedente, o cliente será informado via e-mail pelo controle de qualidade e posteriormente será autorizada a devolução para a troca do produto.

1.4 Produto enviado errado ou item enviado á mais ou a menos

Neste tipo de ocorrência, o cliente deverá seguir a orientação descrita no item 2.2, onde, tal reclamação será analisada pelos departamentos responsáveis, somente após está análise será autorizada a reclamação caso a mesma seja procedente.

Vale lembrar que o cliente poderá recusar o recebimento caso haja alguma divergência relevante entre o pedido solicitado x a mercadoria que está sendo entregue, sob esta circunstância caberá ao cliente decidir se autorizará ou não o recebimento.

Nota: O fato de o cliente autorizar o recebimento de um pedido com divergência, não exime a Matriz Group na correção deste problema.

2.0 Procedimento para reclamação

2.1 O primeiro passo é avaliar se a sua ocorrência se enquadra em um dos critérios descritos acima, caso se enquadre, seguir como descrito no item 2.2. Uma vez que a sua ocorrência não se enquadre dentro dos critérios para aceitação da reclamação, será considerado

Política de Troca

como uma reclamação improcedente perante o código de defesa do consumidor, o que por sua vez, não nos dará obrigatoriedade na resolução da ocorrência.

2.2- O segundo passo é entrar em contato com o vendedor responsável pelo atendimento para formalizar não conformidade, onde será enviado um formulário sucinto, que deverá conter as informações básicas.

2.3- Uma vez formalizada a reclamação, o cliente deverá aguardar a análise da procedência desta reclamação, de acordo com a política de troca vigente.

3.0 Devolvendo a Mercadoria

Devoluções devem ser feitas somente com o consentimento prévio dos departamentos de Qualidade e/ou Vendas, caso contrário não serão aceitas;

O horário para recebimento de devoluções é de segunda a sexta das 08:00 às 16:00 hs;

Quando houver devoluções, os materiais deverão ser devolvidos no mesmo estado de fornecimento, ou seja, mesma embalagem e sem avarias, o produto não poderá ter sido processado, e deverá possuir as mesmas características de quando foi fornecido;

Nota: Somente aceitaremos devoluções que sejam oriundas de falhas em nossos produtos, ou decorrente de falhas dos nossos processos internos, ou no direito de arrependimento por parte do cliente desde que esteja em acordo com o prazo mencionado nos itens 1.1 e 1.2.

Todos os clientes que possuírem CNPJ e Inscrição Estadual tem a obrigação de emitir uma NOTA FISCAL de devolução.

Pessoas físicas e contribuintes isentos de inscrição estadual (que possuem CNPJ mas não tem inscrição estadual) não possuem a obrigatoriedade de emissão de uma NOTA FISCAL de devolução.

Todas as devoluções serão recebidas pelo nosso departamento de RECEBIMENTO SOMENTE mediante apresentação da Nota Fiscal de devolução, em hipótese alguma aceitaremos devoluções sem o acompanhamento da Nota Fiscal de devolução.

4.0 Cuidados na emissão da Nota fiscal

Ao emitir a nota fiscal de devolução, o cliente deverá se atentar as seguintes informações:

Identificação do destinatário - A razão social deve estar correta, conforme a nota fiscal de venda.

Descrição do produto, valores e impostos, também devem ser os mesmos da nota fiscal de venda.

CFOP de devolução para clientes no estado de São Paulo: 5202 para mercadoria de revenda e 5201 para mercadoria industrializada pela própria.

CFOP de devolução para clientes fora do estado de São Paulo: 6202 para mercadoria de revenda e 6201 para mercadoria industrializada pela própria.

Para clientes do simples nacional que não puderem destacar o ICMS em campos próprios, favor mencioná-lo em dados adicionais. E caso tenha IPI em algum dos itens, este deve ser somado ao valor total da nota fiscal.

Antes de efetuar a devolução, o cliente deverá enviar **via e-mail a Nota fiscal** para avaliação antecipada.

Em caso de dúvidas o cliente poderá entrar em contato com o nosso departamento Fiscal



Política de Troca

através do e-mail assfiscal@matrizdasessencias.com.br.

Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90

[CDC - Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990](#)

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.