

Política de Trocas e Devoluções

O compromisso do Assaí é a total satisfação dos clientes com as compras realizadas em nossas lojas. Visando à parceria de respeito e confiança, a Política de Trocas do Assaí respeita as regras descritas no Código de Defesa do Consumidor. De acordo com artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Assaí procederá com a troca de produto somente se ele estiver com defeito que o torne impróprio ou inadequado ao consumo e/ou uso a que se destina. O prazo para reclamação, troca e/ou devolução de produtos é:

- 30 dias nos casos de produtos não duráveis; e
- 90 dias para produtos duráveis.

Os prazos acima são contados a partir da verificação do problema no produto pelo cliente.

São considerados produtos duráveis aqueles que o cliente compra com a expectativa de usar diversas vezes ou por um período prolongado (por exemplo, pneus, artigos de bazar como painéis, talheres etc.). Os não duráveis são os que se consomem rapidamente, como alimentos por exemplo.

Para os produtos perecíveis (com curto prazo de validade, tais como: carnes, frutas, verduras, pães, frios, entre outros), não será admitida a troca ou devolução após o prazo de vencimento do produto.

A solicitação de troca ou devolução de mercadorias adquiridas nas lojas do Assaí devem ocorrer no balcão de atendimento, mediante apresentação dos seguintes itens:

- Mercadoria adquirida em sua embalagem original;
- Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de Venda;
- Documentação de identificação oficial com foto do cliente (RG e CPF).

Caso os requisitos acima não sejam atendidos, o Assaí não estará obrigado a aceitar a troca ou devolução da mercadoria.

Arquivamento de documentos, coleta e tratamento de dados de clientes:

- No ato da devolução de mercadoria(s), o documento original do cliente é solicitado para preenchimento do voucher, pois os dados do cliente são necessários à emissão do voucher e da nota fiscal de devolução. No entanto, a loja não armazena cópia ou digitalização de documentação dos clientes.
- O voucher é emitido em uma via única, entregue ao cliente.
- Os dados para emissão do voucher (que compõem a nota fiscal de devolução) ficam armazenados em sistema por um prazo de 11 anos, para atendimento de exigência legal, conforme Artigos 150, §4º; 173 e 174 do CTN e Ajuste SINIEF nº 07/05.
- Os dados do cliente armazenados são CPF, Nome, número de telefone e Endereço.

Ressarcimento de Valores:

O valor ressarcido será estornado, pelo mesmo método de pagamento efetuado pelo cliente.

- Pagamento em cartão de crédito, alimentação ou cesta básica: o reembolso poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado.

- Pagamento em boleto: caso o boleto já tenha sido pago, o ressarcimento será via depósito bancário que ocorrerá em até 3 dias úteis.
- Pagamento em depósito bancário: caso o cliente faça devolução parcial/total da mercadoria e o pagamento tenha ocorrido em depósito bancário, o ressarcimento será via transferência bancária, que ocorrerá em até 3 dias úteis.
- Pagamento à vista (em dinheiro ou cartão de débito): para valores até R\$ 1.000,00 reais, o ressarcimento será realizado na loja em espécie, acima de R\$ 1.000,00 reais será via transferência bancária.
- Pagamento em cheque: para compras com devolução total, caso o cheque ainda esteja em poder da loja ou não tenha sido depositado, ele será devolvido para o cliente, caso já tenha sido compensado, o reembolso ocorrerá via depósito bancário em até 3 dias úteis.
- O Assaí não devolve troco para Voucher de troca de mercadoria, trazendo a obrigatoriedade de utilização total do documento.

URL de origem: <https://www.assai.com.br/politica-de-trocas-e-devolucoes>