

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÕES

O compromisso do Assaí é a total satisfação dos(as) clientes nas compras realizadas em nossas lojas. Visando uma parceria de respeito e confiança. A Política de Troca e Devolução é baseada no Código de Defesa do Consumidor. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Assaí procederá com a troca de produto somente se ele estiver com prazo de validade expirado ou defeito que o torne impróprio ou inadequado ao consumo e/ou uso que se destina.

PRAZO PARA TROCA

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 de problema no produto pelo(a) cliente.

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

SOLICITAÇÃO DE TROCA

O(a) Cliente deve informar a razão da solicitação de troca, complementação de quantidade ou devolução, na mesma loja que efetuou a compra. A solicitação deverá ser feita no balcão de Atendimento mediante a apresentação dos seguintes itens:

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

Caso os requisitos acima não sejam atendidos, o Assai 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(a) cliente é solicitado para preenchimento do voucher, pois os dados do(a) cliente são necessários à emissão do voucher e da nota fiscal de devolução. A loja não armazena cópia ou digitalização de documentação dos(as) clientes.

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(a) cliente armazenados são: Cadastro de Pessoa Física (CPF), Nome, número de telefone.

Restrições

- O Assai não devolve troco para Voucher de troca de mercadoria, trazendo a obrigatoriedade de utilização total do documento.
- O Assaí não realiza troca, estorno, devolução e/ou cancelamento em vendas de Serviços (Recarga de Celular e TV; Gift Cards de todas as marcas; Cartão Cesta Básica Assaí e Cartão Presente Assaí).
- O Assaí não fará a troca do produto que estiver em desacordo com o cupom/nota fiscal.
- Para os produtos perecíveis (com curto prazo de validade, tais como carnes, frutas, verduras, pães, frios, refrigerados, entre outros) não será admitida a troca ou devolução após o prazo de vencimento do produto.

Ressarcimento de Valores

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

Pagamento em cartão de crédito ou alimentação: o reembolso poderá ocorrer em até 2 faturas subsequentes. Este procedimento é de responsabilidade da Administradora do cartão utilizado.

Pagamento em boleto: caso o cliente faça devolução parcial/total da mercadoria e o boleto esteja pago, a devolução poderá ser em ressarcimento via depósito bancário em até 3 dias úteis ou abatimento em boleto futuro.

Pagamento em depósito bancário/ PIX: Caso o(a) cliente faça devolução parcial/total da mercadoria e o pagamento tenha ocorrido em depósito bancário o ressarcimento será via depósito bancário, que acontecerá em até 3 dias úteis.

Pagamento à vista (em dinheiro ou cartão de débito): para valores até R\$ 1.000,00 o ressarcimento será realizado na loja em espécie, acima de R\$ 1.000,00 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.

Voucher

No momento da Troca o cliente receberá um voucher, que é um documento de forma de pagamento para nova compra na loja Assaí, que terá validade de 30 (trinta) dias para utilização, em uma única compra e na mesma loja.