



OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para desistência de compra, troca de produtos e cancelamento, cumprindo as exigências das leis (Lei nº 8078/1990, Lei nº 9933/1999, ou outros.).

APLICAÇÃO

Compras realizadas pela Loja Virtual Miotec e demais canais remotos de venda.

Nota: Produtos adquiridos sob contrato seguem as diretrizes acordadas no mesmo.

PROCEDIMENTOS

DESISTÊNCIA DA COMPRA/ARREPENDIMENTO

Se você efetuou a compra fora de uma loja física, recebeu o produto em perfeitas condições, e ainda sim não se sentiu feliz com a compra, você poderá solicitar por meio da nossa [central de atendimento](#) o cancelamento da compra. Mas fique atento para as regras abaixo.

[Prazo para desistência da compra:](#)

Conforme ditam as normas do Código de Defesa do Consumidor, o cliente que realiza compras em lojas virtuais, gozam de **até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto** para registrar a desistência da compra.

O desejo de cancelamento deve ser imediatamente comunicado ao fornecedor do serviço, seguindo as seguintes regras:

[Devolução da Mercadoria:](#)

- A mercadoria deverá ser devolvida por meio dos correios com porte pago pela Miotec (coleta reversa), para o endereço constante na Nota Fiscal de compra.
- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios e manuais.
- O produto deve ser devolvido acompanhado da 2ª via da Nota Fiscal de Compra.
- O produto não poderá apresentar qualquer indício de uso.

ATENÇÃO: O produto que não atender às condições exigidas acima, não será aceito como devolução, e, automaticamente será remetido de volta ao endereço de origem.

ATENÇÃO: Toda intenção de cancelamento deverá obrigatoriamente ser comunicada à Miotec antes do envio do(s) produto(s). Caso contrário, os pedidos não serão aceitos.

[Restituição dos Valores:](#)

- Cartão de crédito: O estorno poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes.
- Boleto Bancário: Crédito em conta corrente em até 10 (dez) dias úteis.

ATENÇÃO: A restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) em nosso Estoque.



TROCA DE PRODUTOS SEM DEFEITOS

Se você escolheu seu produto em nossa loja virtual, mas ao recebê-lo não se agradou e deseja fazer a substituição por outro item, observe as regras:

Prazo para troca:

O produto novo goza de **até 30 (trinta) dias** para ser substituído, desde que seja apresentado nas mesmas condições em que foi recebido, ou seja, na **embalagem original e sem qualquer indício de uso**.

Devolução da Mercadoria:

- O produto não poderá apresentar qualquer indício de uso.
- O produto deve ser devolvido acompanhado da 2ª via da Nota Fiscal de Compra.
- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios e manuais.
- A mercadoria deverá ser devolvida por meio dos correios com porte pago pelo cliente e remetido ao endereço constante na Nota Fiscal de compra.

Substituição da Mercadoria:

- Você poderá fazer a escolha de outro item conforme estoque disponível em nossa loja virtual.
- A escolha deverá se limitar ao valor limite do produto. Se houver diferença de preço para maior, deverá ser providenciado o pagamento da diferença, via opções existentes no site. Se você optar por um produto de menor valor, a diferença será disponibilizada na forma de um cupom de crédito junto à loja virtual.
- O cliente deverá indicar no verso da 2ª via da Nota Fiscal de compra, o item escolhido para troca.
- O produto será despachado para a residência do cliente, mediante pagamento de novo frete.

TROCA DE PRODUTOS COM DEFEITOS

Os produtos comercializados pela Loja Virtual da Miotec gozam de 90 (noventa) dias de garantia legal para falhas naturais de fabricação. Alguns produtos contam, ainda, com um prazo superior, referente à garantia contratual, dentro do qual alguns defeitos poderão ser gratuitamente resolvidos pela assistência técnica da Miotec (consulte o certificado de garantia recebido no ato da compra do seu produto).

Veja como solicitar o pedido de avaliação de supostas falhas de fabricação:

Devolução da Mercadoria:

- A mercadoria deverá ser devolvida por meio dos correios com porte pago pela Miotec (coleta reversa), para o endereço constante na Nota Fiscal de compra.
- O produto deve ser devolvido, preferencialmente, em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios.
- O produto deve ser devolvido acompanhado da 2ª via da Nota Fiscal de Compra.
- O cliente deverá enviar por escrito um breve relato sobre o suposto defeito a qual se refere a reclamação, esclarecendo sobre o problema ocorrido, etc.

ATENÇÃO: Produtos encaminhados fora das especificações acima, não serão aceitos para análise de defeitos e automaticamente serão devolvidos ao remetente.



Análise de defeitos dos produtos:

A avaliação de defeitos será realizada pela área técnica da Miotec, que emitirá um laudo final do pedido de troca. Prazo médio de conclusão da análise: 3 (três) dias úteis após o recebimento do produto.

Laudo Favorável à troca:

- Contatada a existência de defeito, o cliente receberá no endereço de origem, sem custos adicionais, a substituição pelo mesmo produto.
- Na ausência do mesmo produto em estoque, o cliente será comunicado e poderá escolher um outro produto para troca, entre as opções existentes no *site*, respeitando o valor limite do crédito ou solicitar reembolso integral do valor pago.
- Se houver diferença de preço entre o produto escolhido e o produto reclamado, deverá ser providenciado o pagamento da diferença pelo cliente.

Laudo Contrário à troca:

O produto será devolvido ao cliente com a carta/laudo da reprovação, sem direito de substituição.

A reprovação pode ocorrer pelos seguintes motivos:

- Ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente).
- Indícios de uso inadequado do produto.
- Indícios de dano acidental.
- Desgaste natural em decorrência do uso.

CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DA COMPRA PELA LOJA VIRTUAL DA MIOTEC

O cancelamento do pedido e liberação dos produtos adquiridos por iniciativa da Loja Virtual da Miotec será automático nas seguintes situações:

- Impossibilidade de execução do débito correspondente à compra no cartão de crédito.
- Inconsistência de dados preenchidos no pedido.
- Não pagamento do boleto bancário.
- Ausência de estoque.

A restituição de valores por iniciativa da Loja Virtual da Miotec ocorrerá nas seguintes situações:

- Impossibilidade de entrega da mercadoria adquirida, tendo em vista a inexistência do endereço de entrega como indicado pelo comprador, ou a sua não acessibilidade. Na impossibilidade da entrega por essa razão, o produto retornará para o nosso Centro de Distribuição, gerando devolução por parte da Miotec dos valores correspondentes aos preços dos produtos, excluindo-se os custos com frete.
- Caso ocorra falta da mercadoria adquirida pelo comprador no site da Loja Virtual da Miotec, em função de ocorrência de vendas do produto, haverá a devolução dos valores pagos ao comprador, por meio do mesmo meio de pagamento utilizado na compra. Nessas situações, o comprador será comunicado do ocorrido.