

POLÍTICA DE DESISTÊNCIA, TROCA E CANCELAMENTO

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.

1. DESISTÊNCIA DA COMPRA / ARREPENDIMENTO

Se você efetuou uma compra na Loja Virtual Miotec, recebeu o produto em perfeitas condições, mas deseja desistir da compra, entre em contato com nossa central de atendimento dentro do prazo estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Prazo para desistência:

O cliente tem até **7 (sete) dias corridos** após o recebimento do produto para registrar a desistência da compra.

Devolução da mercadoria:

- O produto deve ser devolvido **em sua embalagem original**, sem indícios de uso, acompanhado de todos os acessórios e manuais.
- Deve ser enviado junto com a **2ª via da Nota Fiscal de Compra**.
- A devolução ocorrerá via **Correios com frete pago pela Miotec** para o endereço constante na Nota Fiscal.

⚠ **Atenção:** Caso o produto não atenda às condições exigidas acima, a devolução não será aceita e o item será enviado de volta ao cliente.

Restituição dos valores:

- **Cartão de crédito:** O estorno poderá ocorrer em até **2 faturas subsequentes**.
- **Boleto bancário:** Crédito em conta corrente em até **10 dias úteis**.

⚠ **Atenção:** A restituição será processada **somente após o recebimento e análise do produto** no nosso estoque.

2. TROCA DE PRODUTOS SEM DEFEITOS

Caso deseje trocar um produto sem defeito por outro item, observe as regras:

Prazo para troca:

O produto pode ser trocado em até **30 (trinta) dias**, desde que esteja **sem sinais de uso e na embalagem original**.

Devolução da mercadoria:

- O produto deve ser enviado junto com a **2ª via da Nota Fiscal de Compra**.
- O cliente deve arcar com o **custo do frete** para devolução.

Substituição da mercadoria:

- A escolha do novo item será limitada ao **valor do produto original**.
 - Caso o novo produto tenha valor superior, o cliente deverá pagar a diferença.
 - Caso tenha valor inferior, a diferença será concedida como **crédito na loja virtual**.
 - O envio do novo produto será feito **mediante pagamento de novo frete pelo cliente**.
-

3. TROCA DE PRODUTOS COM DEFEITOS

Os produtos da Loja Virtual Miotec possuem garantia legal de **90 (noventa) dias** para falhas de fabricação, além de garantias contratuais adicionais conforme o certificado de garantia.

Como solicitar a troca?

1. Enviar o produto para análise via **Correios com frete pago pela Miotec**.
2. Enviar junto:
 - **2ª via da Nota Fiscal de Compra;**
 - **Relato detalhado sobre o defeito;**
 - **Embalagem original (preferencialmente) e acessórios.**

Análise e prazo:

- O setor técnico da Miotec analisará o produto em até **15 dias úteis**.
- Caso o laudo seja **favorável**, o cliente poderá optar por:
 - Receber o mesmo produto sem custo adicional.
 - Escolher outro item de valor equivalente.
 - Solicitar **reembolso integral**.

△ **Atenção:** Caso o laudo seja **desfavorável**, o produto será devolvido ao cliente **sem direito à troca ou reembolso**.

Motivos para reprovação:

- Ausência de defeito.
- Uso inadequado do produto.
- Danos acidentais.
- Desgaste natural pelo uso.

△ **Produtos fora da garantia legal (90 dias), mas ainda dentro da garantia contratual, terão o frete custeado pelo cliente.**

4. CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DA COMPRA PELA MIOTEC

O cancelamento da compra pode ocorrer automaticamente nos seguintes casos:

- Falha na cobrança no cartão de crédito.
- Inconsistência nos dados informados.

Av. Taquara, 375/202 - Bairro Petrópolis - Porto Alegre/RS - CEP 90460-210

Fone/Fax: (51) 3061 1111

www.miotec.com.br

Página 3 de 4

- Não pagamento do boleto bancário.
- Ausência de estoque.

Reembolso em cancelamentos pela Miotec:

- Se o cancelamento for por **falta de estoque**, o valor pago será devolvido, **incluindo o frete**.
- Se a entrega for impossível devido a erro no endereço, os valores do **frete não serão reembolsados**.

5. DESPESAS COM FRETE

SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO FRETE
Desistência dentro de 7 dias	Miotec
Troca de produtos sem defeito (30 dias)	Cliente
Troca ou assistência técnica dentro da garantia legal (90 dias)	Miotec
Troca ou assistência técnica fora da garantia legal (mesmo dentro da contratual)	Cliente
Cancelamento por falta de estoque	Miotec
Cancelamento por impossibilidade de entrega	Cliente

Este documento estabelece os procedimentos para cancelamento, troca e devolução de produtos adquiridos na **Loja Virtual Miotec**. Para mais informações, entre em contato com nossa central de atendimento.

Av. Taquara, 375/202 - Bairro Petrópolis - Porto Alegre/RS - CEP 90460-210

Fone/Fax: (51) 3061 1111

www.miotec.com.br

Página 4 de 4