



## **POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO, TROCA, CANCELAMENTO E REEMBOLSO**

Para melhorar o nosso atendimento, disponibilizamos abaixo nossa Política de Devolução, Troca, Cancelamento e Reembolso, que tem como referência o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Antes de finalizar qualquer compra em nosso site, certifique-se de que o endereço de entrega está correto. Após a confirmação do pedido, não será possível alterar o endereço de entrega escolhido em virtude da variação de frete e alíquotas de impostos que já foram recolhidas, como por exemplo, o ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços).

É indispensável que, no endereço de entrega informado, haja uma pessoa autorizada pelo comprador, maior de 18 anos, para receber a mercadoria e assinar o protocolo de entrega. Caso haja três tentativas de entrega sem sucesso, o pedido retornará para o Centro de Distribuição da Dosamax e qualquer redespacho (reenvio) deverá ser custeado pelo cliente.

No ato da entrega é obrigatória a conferência das condições de embalagem do produto, pois somente desta forma o cliente poderá garantir seu direito de troca ou devolução por avaria. Caso verifique alguma embalagem aberta ou danificada, amassada, trincada ou quebrada, é necessário recusar o produto, não assinar o canhoto e justificar o motivo da recusa via e-mail para [contato@dosamax.com.br](mailto:contato@dosamax.com.br).

### **SOBRE CANCELAMENTOS/DEVOLUÇÕES POR DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO**

O cancelamento de compras realizadas em nosso site por motivos de desistência ou arrependimento poderá ser solicitado até 7 dias (sete) dias corridos a partir do recebimento do pedido pelo cliente, desde que o produto esteja nas mesmas condições do recebimento. Após este prazo, as solicitações de cancelamento não serão mais aceitas pela Dosamax.

Para realizar a devolução do produto, faça a solicitação dentro da sua área de cliente ou envie um e-mail para [contato@dosamax.com.br](mailto:contato@dosamax.com.br), identificando-se corretamente e informando o motivo da desistência. O produto deverá ser devolvido ao nosso centro de distribuição via Correios (sempre com aviso de recebimento) para o endereço Rua Virgílio de Carvalho Neves Neto, 966, Residencial e Comercial Palmares – Ribeirão Preto (SP) – CEP: 14092-440. O ressarcimento (reembolso) do valor do produto ocorrerá somente após a confirmação de retorno e avaliação das condições de embalagem e função do mesmo. O valor do frete de envio não será ressarcido ao cliente, apenas o valor do produto adquirido.

Qualquer produto que chegue ao nosso centro de distribuição sem comunicação prévia por parte do cliente, será recusado. Nos casos de desistência ou arrependimento da compra, o cliente é responsável pelos custos de devolução (despacho via correios) do produto ao nosso estoque para que possa ser ressarcido posteriormente. É importante reforçar que todos os produtos vendidos pelo site Dosamax contam com lacre de segurança, e caso este lacre esteja violado, o cliente não poderá exercer o direito de arrependimento. O cancelamento e

reembolso de pedidos já faturados somente serão feitos com reembolso total dos valores caso ainda não tenham sido despachados.

Ressalta-se que o contato para o requerimento do exercício do direito de arrependimento, ou ainda troca por vícios/defeitos de fabricação, deve ser realizado obrigatoriamente pelos canais oficiais da Dosamax, estando a empresa desobrigada a atender solicitações feitas por canais extra oficiais. A empresa se reserva ao direito de realizar estudo técnico para aprovação ou não do exercício do direito de arrependimento e troca por vício/defeito.

## **SOBRE REEMBOLSOS**

Todo e qualquer tipo de reembolso referente a devoluções, trocas ou cancelamentos somente serão feitos mediante avaliação e aprovação prévia do departamento financeiro da Dosamax, o qual seguirá as regras de nossa política citadas nos parágrafos acima.

### **Reembolso de pedidos pagos via cartão de crédito**

Se o pagamento do pedido já tiver sido aprovado e debitado em sua fatura do cartão de crédito, deverá ser solicitado o estorno da compra pela operadora do cartão de crédito. Dessa forma, os prazos e afins para o reembolso dependerão da operadora do cartão, e a Dosamax se isenta de qualquer responsabilidade pelo cumprimento de soluções e prazos.

### **Reembolso de pedidos pagos via boleto bancário ou Pix**

Se o produto foi adquirido através de boleto bancário ou Pix, o reembolso será feito em conta corrente, a qual deverá ser obrigatoriamente de titularidade do responsável pela compra, com CPF ou CNPJ idêntico ao utilizado para a compra. Para que o reembolso ocorra, a solicitação deverá ser enviada através da área de cliente dentro do site ou via e-mail para [contato@dosamax.com.br](mailto:contato@dosamax.com.br). Quando feita por e-mail, a solicitação deverá informar os dados do pedido, dados bancários e CPF/CNPJ (idênticos aos utilizados na compra).

## **SOBRE PEDIDOS COM AVARIAS OU EMBALAGEM VIOLADA**

A Dosamax possui um rígido controle de qualidade para que os produtos estejam sempre em perfeito estado quando chegam ao cliente. Ainda assim, é possível que imprevistos fora do nosso alcance aconteçam, e para esses casos informamos todos os nossos clientes sobre a **obrigatoriedade da conferência da mercadoria no ato da entrega.**

Se no ato da entrega houver qualquer avaria aparente ou a embalagem estiver violada, o pedido deverá ser recusado pelo cliente para que o mesmo retorne ao nosso centro de distribuição e logística, gerando o envio de um novo produto.

Caso uma terceira pessoa esteja autorizada a receber o pedido (funcionário, gerente, familiar, entre outros), o mesmo deverá estar apto a checar as condições do produto recebido e recusá-lo no ato (caso contrário esse tipo de reclamação não será aceita posteriormente). Caso a entrega seja feita via transportadora, informe ao transportador o motivo da recusa também no ato da entrega. Caso a entrega seja feita pelos Correios, proceda da mesma forma. O produto será devolvido ao nosso estoque.

É de suma importância que o cliente comunique imediatamente a nossa central de atendimento sobre essa recusa através do e-mail [contato@dosamax.com.br](mailto:contato@dosamax.com.br). O tempo de

devolução do produto ao nosso estoque poderá variar conforme o CEP e região do cliente, afetando o nosso prazo de reenvio de um novo produto.

## **SOBRE PRODUTOS COM DEFEITO**

Todos os nossos produtos saem de fábrica testados e passam pelo controle de qualidade. No entanto, imprevistos acontecem, e por isso seguimos o artigo 18 do CDC, onde o fornecedor/fabricante tem 30 dias, a partir da data da reclamação do cliente, para sanar o problema de um produto (procedendo com a troca do produto defeituoso por um de igual ou maior valor, ou devolvendo o valor pago pelo produto). Extrapolado esse prazo, o consumidor pode exigir a troca do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço pago.

A Dosamax está isenta de aceitar a solicitação de troca ou reembolso nas seguintes situações:

- Quando/se o produto for devolvido sem a devida comunicação prévia por parte do cliente;
- Quando/se não for identificada a não conformidade relatada pelo cliente no ato do seu primeiro contato com nossa equipe;
- Quando/se for observada qualquer outra divergência de informação que coloque em dúvida a natureza e justificativa da reclamação;
- Quando/se o produto devolvido por mera desistência não estiver em plenas condições de uso e revenda;
- Quando/se houver evidências de mau uso do produto.

## **SOBRE GARANTIAS**

A Dosamax garante exclusivamente ao cliente uma garantia contra qualquer defeito de material e montagem pelo prazo de 12 meses (sendo 3 meses de garantia legal acrescidos de 9 meses fornecidos pela DOSAMAX), contados à partir da data de emissão da nota fiscal. Essa garantia cobre somente os defeitos de funcionamento das peças e componentes nas condições normais de uso – de acordo com as instruções dos manuais de operação que acompanham os mesmos (fornecidos pela Dosamax).

Essa garantia não se aplica a:

- (a) mangueiras;
- (b) falhas no desempenho ou danos causados por produtos químicos não compatíveis, materiais abrasivos, corrosão, raios, alimentação de tensão inadequada, danos decorrentes de queda, manuseio incorreto ou aplicação incorreta;
- (c) produtos que forem alterados ou reparados pelo cliente sem aprovação prévia por escrito do departamento técnico da Dosamax;
- (d) avarias decorrentes de má utilização dos equipamentos por parte do usuário.

Qualquer outro meio de garantia verbal ou escrita que não conste neste documento fica expressamente excluída e invalidada.