

## **POLÍTICA DE ENVIO E DEVOLUÇÃO**

### **1. Troca por Produtos com Defeito**

1.1 A Blufitex, comprometida com a qualidade e a satisfação de seus clientes, estabelece uma política de troca e devolução que visa garantir a credibilidade conquistada junto aos clientes.

1.2 Com o objetivo de proporcionar uma negociação eficaz, ágil e satisfatória, orientamos que todas as solicitações de troca ou devolução, com ou sem defeitos, sejam realizadas no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos a partir da data de entrega do produto.

1.3 O cliente tem o direito de solicitar a troca de produtos que apresentem defeitos de fabricação, desde que essa solicitação seja feita em até 7 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto.

1.4 Os produtos são enviados ao cliente devidamente embalados, em sua embalagem original e com todas as peças e acessórios que os acompanham. No entanto, caso ocorra alguma das situações listadas abaixo, solicitamos que o recebimento seja recusado e que o motivo da recusa seja registrado no verso do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica):

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto em desacordo com o pedido;
- Falta de acessórios.

Alguns itens são passíveis de reprovação: (a) Ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente); (b) Indícios de uso inadequado do produto ; (c) Indícios de dano acidental; (d) Desgaste natural em decorrência do uso.

1.5 Para que a troca seja processada sem custos adicionais, é imprescindível que o produto esteja sem uso, com todas as etiquetas intactas e acompanhado de sua embalagem original.

1.6 A Blufitex reserva-se o direito de inspecionar o produto antes de confirmar a existência do defeito e, consequentemente, a necessidade de troca.

1.7 A Blufitex dispõe de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento do produto, para analisar se a solicitação atende aos requisitos da Política de Envio e Devolução de produtos com defeito. Caso a solicitação seja aprovada, um novo produto será enviado ao cliente sem qualquer custo adicional.

1.8 Será reprovada a solicitação de troca ou devolução, incluindo, mas não se limitando a:

- Ausência de defeito ou não constatação do dano informado pelo cliente;
- Indícios de uso inadequado do produto;
- Sinais de dano acidental;
- Desgaste natural decorrente do uso.

1.9 Caso seja constatado que o produto foi utilizado ou que os danos decorreram de mau uso pelo cliente, a Blufitex está isenta de realizar a troca ou qualquer outro tipo de compensação,

e a venda original permanecerá válida. Em tais casos, o reenvio do produto ao cliente será de sua exclusiva responsabilidade, incluindo todos os custos de envio.

## **2. Troca por Produtos sem Defeito**

2.1 O cliente poderá solicitar a troca ou devolução de produtos sem defeito em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento. **Todos os custos de envio e reenvio serão de responsabilidade exclusiva do cliente.**

2.2 O produto deve estar em condições perfeitas, sem indícios de uso, e com todas as etiquetas e embalagens originais intactas.

2.3 O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), etiquetas com código de referência do produto e todos os acessórios.

2.4 A Blufitex reserva-se no direito de recusar a devolução ou troca caso as condições previstas nesta Política não sejam integralmente atendidas.

## **3. Procedimento para Troca do Produto:**

3.1 Para realizar a troca do produto, o cliente deverá:

1. Solicitar a troca ou devolução enviando uma mensagem via WhatsApp para o número (47) 9 9914 3609, informando o número do pedido, nome completo, data da compra e o motivo da troca;
2. Após a solicitação, a Blufitex fornecerá as instruções necessárias;
3. É de responsabilidade do cliente garantir o pagamento prévio dos custos de logística reversa, os quais incluem o frete para retorno do produto à Blufitex e o frete para envio de um novo produto (02 fretes), conforme cálculo realizado com base no CEP do cliente e nas tarifas aplicáveis pelos Correios ou Transportadoras;
4. Após o pagamento, a Blufitex enviará a etiqueta de logística reversa para que o cliente faça a postagem no ponto de envio;
5. O envio do novo produto, a devolução do valor pago ou a concessão de crédito em loja ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do produto devolvido pela Blufitex, desde que todas as condições de devolução sejam atendidas;

## **3. Cancelamento de Pedido**

3.1 O cancelamento do pedido poderá ser solicitado em até 5 (cinco) horas úteis após a confirmação do pagamento. Decorrido esse prazo, a Blufitex estará isenta de qualquer obrigação de cancelar o pedido, alterar seus termos ou realizar qualquer ajuste, incluindo a mudança de endereço de entrega ou alteração de características do produto.

3.2 Caso o pedido já tenha sido processado e enviado, o cancelamento será processado exclusivamente após o recebimento do produto pelo cliente, sendo então aplicáveis as regras de devolução mencionadas nesta política.

3.3 A Blufitex não será responsável por quaisquer custos adicionais decorrentes da tentativa de cancelamento tardio.

#### **4. Disposições Gerais**

4.1 Ao efetuar uma compra em nossa loja, o cliente declara estar ciente e de acordo com todas as condições aqui estabelecidas, renunciando a qualquer alegação de desconhecimento ou desacordo com os termos e políticas de envio, devolução e troca, bem como aceitando as estimativas de entrega e as condições de eventual atraso.

4.2 Produtos personalizados, perecíveis ou adquiridos em promoção não são elegíveis para devolução, sendo imprescindível que o cliente verifique a descrição do produto para obter mais informações.

4.3 A Blufitex se isenta da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de produtos que forem devolvidos sem prévia comunicação à empresa, fora do prazo estipulado ou sem os itens e acessórios que os acompanham.

4.4 O cliente ou responsável pelo recebimento do produto deve checar rigorosamente, na presença do entregador, todas as situações citadas acima, **no caso de avaria, caso ocorra o aceite da parte do responsável pelo recebimento e o mesmo libere a transportadora assinando o conhecimento de frete, a empresa não fará a troca do produto.**

4.5 O cliente poderá optar por receber um crédito na loja, no valor correspondente ao produto devolvido. Esse crédito estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas após a opção do cliente ou o recebimento da devolução pela Blufitex, o que ocorrer por último. O crédito será de uso exclusivo na Blufitex e poderá ser utilizado em qualquer produto do site, sem prazo de validade.

4.6 A Blufitex reserva-se o direito de alterar estas políticas a qualquer momento, sem aviso prévio, aplicando-se as novas condições aos pedidos realizados após a publicação das alterações.