

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

1. REGRAS GERAIS PARA DEVOLUÇÕES

- O prazo para devolução da mercadoria é de até 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do recebimento do produto no estabelecimento do cliente;
- Não aceitamos devoluções das seguintes categorias: Natal, Copa do Mundo, Páscoa, Festa Junina, Infláveis, Guarda-Chuva, Porcelanas, Vidros e Espelhos;
- Os produtos deverão estar com as suas respectivas embalagens originais e em perfeito estado;
- A comunicação da devolução deverá ser sempre por email: sac@atefdistribuidora.com.br;
- Nosso prazo para resposta da solicitação será em até 30 dias após a geração do Protocolo de Atendimento;
- Necessário emissão de nota fiscal de devolução pelo cliente uma vez aprovada a respectiva devolução.

Para que possamos iniciar o processo de análise serão necessárias as seguintes informações:

- Razão Social e CNPJ;
- Número da nossa Nota Fiscal;
- Data de recebimento do produto;
- Código de barras do produto;
- Quantidade de itens;
- Motivo da devolução;
- Fotos dos produtos com ênfase à avaria ou defeito para devoluções de até R\$ 300,00 (trezentos reais).

2. FALTA DE PRODUTOS

O prazo para comunicação da falta de produtos é de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do pedido no estabelecimento do cliente.

Para que possamos iniciar o processo de análise serão necessárias as seguintes informações:

- Razão Social e CNPJ;
- Número da nossa Nota Fiscal;
- Data de recebimento do produto;
- Código de barras do produto que está constante na nota fiscal;
- Quantidade de itens faltantes;
- Nosso prazo para resposta da solicitação é de 30 dias após a geração do Protocolo de Atendimento;
- A comunicação da falta de produtos deverá ser sempre por e-mail: sac@atefdistribuidora.com.br

3. SOBRA OUTROCA DE VOLUMES

Pode haver esse erro por nosso agente transportador e ocorrendo essa situação, pedimos a gentileza de nos contatar que providenciaremos a solução de imediato.

