

Política de Troca e Devolução – Lojistas

Orientações Gerais

A Cozimax sempre visa proporcionar a melhor experiência aos seus clientes, contudo, caso seja necessário a troca do produto, peças ou acessórios, estamos aqui para te auxiliar e agilizar esse atendimento.

Canal de Atendimento

O nosso Canal de Atendimento da Assistência Técnica Cozimax funciona das 7h às 11h30 e das 13h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.

O principal contato é o (17) 98174-0361 (Whatsapp), por telefone no (17) 3253-9020 ou e-mail: assistencia@cozimax.com.br.

Obs.: Em casos de mensagens e ligações recebidas em finais de semana, feriados e pontes de feriados, daremos continuidade no atendimento no próximo dia útil.

Entrega na loja

É imprescindível que a mercadoria seja conferida no ato da entrega, agilizando assim o processo de devolução dos produtos, em caso de divergência ou avaria.

Na entrega dos itens se atentar:

- A integridade dos produtos e embalagem;
- Verificar se a embalagem está cobrindo todos os itens devidamente;
- Se os produtos têm algum tipo de dano e/ou falha em locais visíveis (A embalagem termo encolhível facilita essa conferência)

Caso identifique um dos casos acima, recuse o recebimento dos itens e nos envie a nota fiscal de devolução referente aos produtos danificados, no e-mail: faturamento@cozimax.com.br.

Os produtos considerados como frágeis e de fácil conferência só serão trocados, se identificado a avaria (riscado, visivelmente amassado ou quebrado) no ato da entrega.

- Produtos frágeis e de fácil conferência:

Tipo de produto	Modelo
Nichos	Todos
Bancadas	Todos
Lavatórios	Todos
Espelho	Todos

Obs.: Caso a avaria esteja relacionada a danos de transporte/movimentação e o cliente tenha assinado o recebimento atestando estar tudo intacto e em perfeitas condições, não será efetuada a troca.

Garantia

Para acionar a Garantia é necessário atender os seguintes critérios:

- Estar dentro do prazo de garantia;
- Ter defeito (s) de fabricação, que não foi possível ser identificado no ato da entrega, como: falha e/ou bolha na pintura, furação errada, empenado, fora de esquadro, entre outros defeitos similares;
- Quando a entrega for de responsabilidade da Cozimax, a garantia cobre a troca do produto/peça que foi avariado durante o transporte/movimentação, desde que comprovado ser esse o motivo e identificado no ato da entrega.

O que a garantia não cobre

- Produtos que sofreram alteração em seu projeto original;
- Casos que fiquem comprovados mau armazenamento no estoque ou negligência por parte do lojista;
- Que não seguiram as orientações do manual de instrução específico do produto;
- Avarias feitas por entrega e montagem de terceiros;
- Troca de mostruário.

Troca

Para solicitar uma troca de produto, peça ou acessório, entre em contato através do nosso setor de assistência técnica. Mas atenção ao processo.

É obrigatório o envio dos documentos abaixo:

- Foto e vídeo do produto inteiro;
- Fotos das evidências da solicitação de assistência (Ex.: Foto da dobradiça quebrada, da parte de enferrujou, entre outros);
- Foto da Etiqueta Garantia Cozimax (Etiqueta interna com todos os dados do produto).

Todas as informações e dados fornecidos serão analisados, caso atendam os critérios de garantia será orientado sobre o processo de troca.

Prazos

O prazo para troca de produto, de peças e acessórios é de até 30 dias, em algumas regiões o envio do produto/peça pode ser estendido, nesse caso é comunicado previamente.

Devolução de Troca

Todo produto que foi atendido como troca deverá retornar a Cozimax, salvo em casos que a própria empresa solicitar o descarte por parte do cliente.

É responsabilidade da Cozimax viabilizar essa devolução do produto que foi trocado, seja de forma direta ou indiretamente.

Para retirada na loja, será feito até 3 (três tentativas) de retirada do produto de troca, além da entrega do novo produto, caso não seja possível a retirada em nenhuma dessas tentativas por empecilho do cliente, será feito a cobrança automaticamente.

Segue situações nas quais não serão solicitadas a devolução do produto ou peças, pois entende-se que o custo é alto ou que através das evidências enviadas não terá recuperação. Salvo casos que a qualidade solicitar para análise mais profunda a causa da avaria.

Identificação	Condições
Peças de todos os tipos	Quebradas, rachadas e comprometidas.
Cubas e nichos	Com grande avaria.
Acessórios	Quebradas, rachadas e comprometidas.

Boas práticas – Cuidados com os produtos

- Armazenar as mercadorias de forma correta e mantê-las na embalagem original;
- Mantenha o estoque limpo, seco e arejado;
- Para produtos pesados que deverão ser deslocados, evitem o manuseio individual. Peça sempre ajuda a alguém próximo;

Para peças no mostruário:

- Evitem o contato direto do produto com a água e caso ocorra, fazer a limpeza e a secagem imediatamente;
- Principalmente no aço evite produtos que contenham solvente, pois pode ocorrer manchas;

Ressaltando que, em casos de dúvida ou necessidade de suporte, estamos à disposição para te ajudar. Pode contar com todo time Cozimax!