

## **Política de Troca e Devolução – Consumidor final**

### **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.

Se atente para os itens abaixo:

- Se assegure de não descartar a etiqueta de garantia Cozimax, pois nela contém todos os dados exigidos;
- Guarde a nota fiscal de compra, que é um documento essencial para comprovação da data de aquisição do produto, caso precise acionar a garantia;
- Primeiramente, recomendamos entrar em contato com a loja onde comprou o produto. Caso ainda precise de ajuda, entre em contato conosco através do Canal de Atendimento da Assistência Técnica Cozimax;
- Para produtos que sofreram alteração em seu projeto original, não garantimos a troca ou devolução.

### **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](mailto: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.

### **Garantia**

Para acionar a Garantia é necessário atender os seguintes critérios:

- Estar dentro do prazo de garantia;
- Ter defeito(s) de fabricação, como: falha e/ou bolha na pintura, furação errada, empenado, fora de esquadro, entre outros defeitos similares.

### **O que a garantia não cobre**

- Produtos que sofreram alteração em seu projeto original;
- Casos que ficarem comprovados mau uso ou negligência por parte do consumidor;
- Não seguir as orientações do manual de instrução específico do produto;
- Má instalação do produto, exceto ter sido responsabilidade da Cozimax essa ação (Devidamente comprovado);
- Avarias feitas por entrega e montagem de terceiros;

- Danos causados por produtos de limpeza inadequados ou a falta de limpeza;
- Danos causados pelo frequente contato com água ou umidade de paredes e pisos;
- Não cobre quaisquer despesas ou ressarcimento com desinstalações, reinstalações, transporte, seguro, despesas com embalagens, montadores, entre outras despesas similares.

## **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);
- Nota Fiscal.

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**

### Aço e Madeira:

- Dê preferência para um pano macio e suave para retirar respingos ou pó que possa estar no produto;
- Evite o contato direto do produto com a água e caso ocorra, fazer a limpeza e a secagem imediatamente;
- Principalmente no aço, não utilize produtos que contenham solvente, pois pode ocorrer manchas;
- Não é indicado arrastar o produto, isso evita riscos, quebras dos pés (quando houverem) e torções estruturais nos produtos;
- Para produto pesado que deverá ser deslocado, o manuseio individual. Peça sempre ajuda a alguém próximo;
- Siga o manual de instrução, acompanhado de um profissional, para garantir melhor montagem/instalação e segurança;
- Evite fazer improvisos ou uso de materiais não incluídos/indicados para os produtos, assim como recortes e mudanças nas estruturas das mesmas.

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