

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E REEMBOLSO PINTURA

O Instituto Quintal figura como intermediário de vendas, por isso segue as diretrizes do fornecedor/parceiro deste produto. Seguem diretrizes abaixo.

Política de reembolso

Direito ao reembolso:

Em caso de defeitos, pedidos incorretos, arrependimento de compra, todos os clientes tem direito a reembolso, o contato deve ser feito em até 7 dias após o recebimento dos produtos.

Prazo de até 3 dias úteis para avaliarmos sua solicitação de reembolso.

Caso o cliente tenha inserido o endereço incorreto no ato da compra ou não atendeu o carteiro, não é aceito o reembolso. Nesse caso o cliente deve pagar uma taxa de R\$29,90 para o reenvio do pedido, aguardando todo o prazo de devolução da encomenda.

Caso sua encomenda não tenha sido entregue no prazo de 40 dias corridos, vamos verificar se houve algum problema por parte dos correios, caso tudo esteja normal e o rastreo esteja com atualizações recentes, pedimos uma extensão de prazo de até 15 dias para recebimento do objeto. Caso o rastreo não tenha atualizações recentes e já tenha passado o prazo de entrega, é necessário aguardar 30 dias após a última atualização do rastreo para darmos o objeto como perdido e fazermos o reembolso.

Reembolsos (se aplicável)

Uma vez que o produto para devolução for recebido e verificado, enviaremos um e-mail para notificá-lo que recebemos sua mercadoria para devolução. Também vamos notificar você sobre a aprovação ou rejeição do seu reembolso.

Caso seja aprovado, o seu reembolso será processado. Emitiremos o crédito automaticamente no seu cartão de crédito ou forma de pagamento da compra em alguns dias.

Garantia

Em casos de acionamento da garantia, essa, deve ser feito dentro do prazo de 90 dias corridos após o recebimento do produto, será solicitado o envio da peça com o frete por nossa conta e realizaremos a troca ou conserto da peça.

Reembolsos são realizados apenas em caso de contato em até 7 dias após o recebimento da peça, utilizando o Art. 49. do código do consumidor.

Reembolso atrasado ou ausente (se aplicável)

Se você ainda não recebeu o reembolso, primeiro verifique sua conta bancária novamente.

Em seguida, entre em contato com sua operadora de cartão de crédito, já que pode levar algum tempo até o reembolso ser efetuado.

Depois entre em contato com o seu banco. Em geral, existe um tempo de processamento antes de um reembolso ser efetuado.

Se você já fez tudo isso e ainda não recebeu seu reembolso, entre em contato conosco através de nosso e-mail contato@institutoquintal.com ou WhatsApp (75) 99174-1338 que iremos verificar junto ao fornecedor.

Trocas e Devoluções

Atenção:

Não aceitamos troca por erro de escolha de modelo ou de tamanho.

Em respeito aos nossos clientes, efetuamos trocas apenas em casos de defeitos de fabricação ou erros nas medidas do produto.

Não são considerados defeitos de fabricação: desgaste natural ou manchas provenientes de cloro/sol/chuva/bronzeador. Não nos responsabilizamos por má conservação e mal uso da peça.

São considerados defeitos de fabricação: Produtos quebrados, tais como pincéis, molduras... Tintas chegando secas, telas com marcação ausente e elas chegando amassadas.

1 - Requisitos para solicitação de Troca ou Devolução de Produtos

Só realizamos a troca de peças sem indícios de uso, em sua embalagem original (importante: não jogar no lixo) e com as etiquetas fixadas, livre de arranhões, tampas soltas, sujeira e isenta de odores (perfumes, suor ou sabão, por exemplo), sem nenhum tipo de dano. Todas as peças comercializadas são verificadas uma a uma antes de serem embaladas, para evitar que a peça seja enviada com defeito. A etiqueta deve estar como original, sem arranhões, amassados, escritos ou adesivos.

Para produtos personalizados com fotos, trocas e devoluções só serão aceitas em casos de defeito ou erro na personalização.

- Se o erro na personalização for devido a um erro de ortografia ou qualquer outro erro cometido pelo cliente no envio da personalização, nós não nos responsabilizamos. Pela sua própria natureza, produtos personalizados não podem ser revendidos ou reutilizados e, por essa razão, não podem ser trocados ou devolvidos a não ser que apresentem algum defeito de fabricação ou erro nosso na personalização ou que estejam danificados ou avariados.

- Nos reservamos o direito de não aceitar a devolução ou realizar o reembolso de peças que não tiveram os requisitos acima cumpridos. O produto que não atender às condições descritas, não será aceito como troca ou devolução e será devolvido ao cliente. Nessas condições, reservaremos ao direito de fazer uma nova cobrança de frete para reenviar o produto ao cliente.

Importante: Ao abrir a encomenda, gravar um vídeo da embalagem e produto, verificando se há algum defeito, antes de usar a peça.

2 - Como solicitar a Troca ou Devolução?

Para solicitar a troca ou devolução de produto é simples e rápido. Basta seguir o processo descrito abaixo no prazo de até 7 dias após o recebimento do produto.

Observação: Caso o prazo de 7 dias seja ultrapassado, não é possível efetuar a troca/devolução.

2.1 - Entre em contato via e-mail contato@institutoquintal.com, informe o motivo da troca ou devolução e os dados do seu pedido.

2.2 - No e-mail, envie 3 fotos de ângulos diferentes do produto + foto da embalagem original contendo o invoice da remessa (nota fiscal internacional do fabricante).

2.3 - Aguarde, retornaremos o contato em até 3 dias úteis.

3 - Como funciona a Troca ou Devolução?

3.1 - Insatisfação com o produto (não gostou ou outro motivo)

Você possui até 7 dias corridos, a contar do momento do recebimento do produto para solicitar o cancelamento da compra e devolução dos valores pagos de acordo com o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, independente da assinatura ser do destinatário ou credenciados a receber objetos de correspondência, sejam os administradores, os gerentes, os porteiros, zeladores ou empregados. Desde que o produto seja devolvido no mesmo estado em que foi entregue. Não nos responsabilizamos por encomendas esquecidas na portaria.

Passados os 7 dias corridos, contados a partir do momento do recebimento do produto, o cliente não poderá devolver o produto para a loja por arrependimento.

IMPORTANTE: Os custos de frete para a devolução ou reenvio de produto serão de responsabilidade do cliente. Os valores relativos aos produtos serão devolvidos após a análise para certificar que não houve uso das peças. O produto devolvido deverá atender aos requisitos de Troca e Devolução descritos no item 1, para que seja possível re-comercializar o mesmo, evitando assim prejuízos para ambas as partes.

Após o recebimento do produto devolvido pelo cliente a empresa tem um prazo de até 07 dias úteis para realizar a análise e a devolução dos valores pagos. O reembolso será realizado, desde que não haja indícios de uso nas peças e a solicitação de Devolução por Arrependimento seja feita dentro do prazo de 07 dias corridos, a contar a partir do momento do recebimento do produto.

Se o cliente ultrapassar esse prazo, não vai se enquadrar ao artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e não poderá devolver o produto para a loja.

3.2 - Devolução em caso de arrependimento da compra (compra por impulso)

Seguir os mesmos requisitos do item 3.1.

OBSERVAÇÃO: O produto deverá ser devolvido na mesma embalagem em que foi enviado ao cliente sem violação (caixa ou saco que envolve a peça). Respeitando as regras do art. 49 do CDC, os produtos devem ser devolvidos à Empresa no mesmo estado em que foram entregues a você. Isso significa que o cliente não pode abrir a embalagem do produto, retirá-lo ou experimentar, mas sim dar a ele o direito ao arrependimento. O consumidor não tem direito porque uma das condições para que possa se arrepender é que os produtos sejam devolvidos ao fornecedor em condições de serem novamente comercializados.

IMPORTANTE: A desistência da compra somente pode ser efetuada para o pedido inteiro, não sendo possível a desistência de apenas um produto. Os custos de frete para a devolução serão de responsabilidade do cliente, uma vez que o mesmo deveria ter solicitado a recusa do recebimento do produto com os Correios. Os valores relativos aos produtos serão devolvidos após a análise para certificar que não houve violação da embalagem.

O produto devolvido deverá atender aos requisitos de Troca e Devolução descritos no item 1, para que seja possível re-comercializar o mesmo, evitando assim prejuízos para ambas as partes.

Após o recebimento do produto devolvido pelo cliente, a Empresa tem um prazo de até 7 dias úteis para realizar a análise e a devolução dos valores pagos. O reembolso será realizado, desde que a embalagem não tenha sido violada e a solicitação de Devolução por Arrependimento seja feita dentro do prazo de 7 dias corridos, a contar a partir do momento do recebimento do produto. Se o cliente ultrapassar esse prazo, não vai se enquadrar ao artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e não poderá devolver o produto para a loja.

3.3 - Troca em caso de produto com defeito

Não nos responsabilizamos por má conservação e mal uso da peça. Não trocamos peças manchadas ou desbotadas.

Enviar foto do produto demonstrando o defeito + foto da embalagem original contendo invoice.

3.4 - Posso enviar minha devolução por Sedex à cobrar?

A Empresa não autoriza sob nenhuma hipótese o envio de trocas e devoluções através de Sedex à cobrar. Caso seja utilizado este método de envio, o pacote não será recebido pela loja e retornará para você.

3.5 - Devolução involuntária

Em caso de devolução por parte dos Correios, em pedidos com validação "endereço inválido", "destinatário mudou-se", "proprietário não encontrado", "Destinatário não apresentou-se para receber" ou situação similar, o reenvio não terá custos adicionais.

Se o cliente desejar receber mais rápido, terá que arcar com os custos do frete para receber o produto da Central da Empresa, caso o produto esteja disponível à pronta entrega.

Caso o cliente não queira que o produto seja reenviado, o mesmo poderá cancelar o pedido e o valor da compra será devolvido parcialmente, ou seja, descontaremos o valor do frete pago no primeiro envio, arcado pela Empresa, não cobrado do cliente (frete grátis). Uma vez que o serviço contratado pelos Correios foi executado e eles não reembolsam os valores pagos. Desta forma, descontamos do valor do produto, o valor do frete pago pela loja.

4 - Cancelamento de Compra Antes do Envio do Produto

No caso de cancelamento de compra de produtos ainda não enviados, o valor pago será devolvido ou estornado integralmente entre 3 a 7 dias úteis, a depender do banco ou operadora do cartão, caso o cliente entre em contato em até 12h após realizar o pedido. Visto que após esse período, iniciamos todo o processamento, e envio do produto para a transportadora com destino à casa do cliente, sendo impossível de interceptar tal processo.

OBS.: O PRAZO DE ARREPENDIMENTO DE 7 DIAS VALE APENAS PARA COMPRAS QUE FORAM ENTREGUES!

5- Cancelamento de Compra Após o Envio do Produto

No caso de cancelamento de compra de produtos que já foram enviados, mas ainda não foram entregues, o valor pago será devolvido após o cliente recusar o recebimento e o produto ser devolvido à loja pelos Correios. Caso o cliente tenha recebido o produto, deve seguir os requisitos do item 3.2.

6- Formas de Restituição

A restituição dos valores pagos vai ocorrer de acordo com a modalidade de pagamento utilizada no fechamento do pedido. Para pagamentos efetuados no cartão de crédito será realizado o estorno do valor pago junto a empresa do cartão, nas próximas primeira ou segunda faturas.

Para pagamentos efetuados por pix ou boleto bancário, o valor constará na conta bancária em que foi realizado o pagamento do pedido.

Se ainda tiver qualquer dúvida, por favor, entre em contato com a nossa central de relacionamento.

Atendimento de segunda a sexta das 9h às 18h e sábado das 09 às 12h.

E-mail: contato@institutoquintal.com - Intermediador

WhatsApp: (75) 991741338

[Voltar ao Site](#)