

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA

CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

Nossa política devolução tem o compromisso de garantir a satisfação de nossos clientes. Manifestamos nossa gratidão pela sua aquisição na Plast Roma e Rolosak e esperamos que você fique muito satisfeito com ela. Mas se apesar de todos os nossos esforços, alguma mercadoria que você adquiriu não atender à suas expectativas, entre em contato com o setor de devolução/pós-venda.

DEVOLUÇÃO:

Em caso de necessidade de devolução, seguem os prazos:

Para produtos com defeito, a solicitação deve ser feita em até 30 dias corridos após o recebimento do produto.

Para devoluções por erro do solicitante, o prazo é de até 7 dias corridos após o recebimento do produto.

Caso o produto apresente qualquer defeito ou seja necessário solicitar a devolução, pedimos que entre em contato conosco para uma triagem prévia, por meio do WhatsApp (12) 9 8306-0614 ou pelo e-mail posvenda@plastroma.com.br.

Caso seja necessária a visita técnica, a equipe de devolução irá até ao local/cliente para uma prévia análise da mercadoria a devolver. É de suma importância o cliente deixar a mercadoria separada dos demais concorrentes. Em alguns casos, será necessário à mercadoria ser recolhida para uma análise mais precisa em nosso estabelecimento junto à equipe de qualidade.

Na análise técnica serão considerados os seguintes pontos:

Tempo de compra, armazenagem do produto, tipo de defeito, embalagem danificada, avarias por mau uso, se o produto foi adquirido na nossa empresa, dentre outros.

A Plast Roma e Rolosak não se responsabilizam em ressarcir o cliente se a devolução estiver fora do prazo máximo de devolução, sem agendamento prévio e sem análise técnica do produto.

Se for detectado que o material devolvido não foi adquirido na Plast Roma e Rolosak, o cliente será notificado e se responsabilizará em coletar no nosso estabelecimento ou autorizar o descarte do mesmo, não sendo possível o envio do material.

Não aceitaremos reclamações por falta de mercadoria após a conferência e assinatura do cliente.

Não aceitaremos devolução de mercadoria por erro do solicitante, após confirmação do pedido.

* Em casos de envio incorreto de pedidos de produtos especiais, quando o erro decorrer de informação, especificação ou solicitação repassada de forma equivocada pelo representante, o valor correspondente ao produto será integralmente descontado do representante responsável.

* Para clientes atendidos por transportadora, caso o representante encaminhe pedido incorreto ou realize o envio sem o consentimento prévio do cliente, será de responsabilidade do representante o custeio integral do frete de ida e volta, sendo o respectivo valor descontado.

* Nos casos previstos no item anterior, havendo produto especial envolvido no pedido, além do custo do frete de ida e volta, será também descontado do representante o valor integral do produto.

COLETA DE DEVOLUÇÃO:

Como procedimento da empresa, é preciso preencher o formulário de devolução com todas as informações necessárias e enviar para o setor responsável, que após o recebimento e análise agendará com o cliente a coleta da mercadoria.

* Somente a equipe de devolução poderá fazer a coleta, portanto, fica expressamente proibido o motorista retirar qualquer tipo de mercadoria, seja de pedidos anteriores ou no ato da entrega. Se o cliente constatar algum erro no ato da entrega, deve receber a mercadoria e entrar em contato imediatamente com a equipe de devolução para que a mesma avalie a situação, recolha o produto e faça a troca se houver necessidade.

* Por questões fiscais, conforme a legislação tributária vigente e as disposições do Ajuste SINIEF 49/2025, é **OBRIGATÓRIO** à emissão de Nota Fiscal de Devolução para concessão de descontos referentes à devolução, avaria, divergência ou falta de produtos. A nota fiscal de devolução deverá conter obrigatoriamente: chave de acesso da nota fiscal original, número da nota fiscal original e identificação se a devolução é parcial ou total. Esta exigência não se aplica aos casos de notas fiscais emitidas para CPF.

RESTITUIÇÃO DO PRODUTO:

O desconto a ser realizado referente à devolução se dará após a coleta e a conferência da mercadoria no nosso estabelecimento, sendo assim, não é permitido o desconto imediato. Será gerado um crédito para compras posteriores, não sendo possível enviar o crédito em produtos com valores antigos, caso o cliente solicite, deverá utilizar os preços da tabela vigente.

Nós agradecemos a sua compreensão!