

# Política de entrega, troca e devolução de produtos

Este documento é **parte integrante dos Termos e Condições de Uso do Site**. Caso haja conflito entre as disposições de ambos os documentos, deve prevalecer o que estiver estabelecido no mais específico.

## 1. Definições

1.1. Para fins desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

**Conta de Acesso:** Credencial digital formada pela combinação de login e senha, única e intransferível para cada usuário da Limpezainbox.com.br

**Autenticação:** Ato de o visitante inserir seu nome de usuário e senha para ter acesso às áreas e funcionalidades restritas da Limpezainbox.com.br;

**Clientes:** Pessoas que efetuaram aquisição de produtos oferecidos pelo Site [www.limpezainbox.com.br](http://www.limpezainbox.com.br);

**Usuário:** Todo visitante autenticado na Limpezainbox.com.br;

**Visitante:** Qualquer pessoa que navegar pela Limpezainbox.com.br.

## 2. Entrega das mercadorias:

2.1. A Limpezainbox.com.br utiliza-se de diversos serviços para a entrega de seus produtos, cujo tempo de transporte pode variar de acordo com a região, o tempo estimado é de até 3 dias úteis, iniciando no 1 dia após confirmação do pagamento. Para o caso de produtos sob encomenda, o prazo estimado de entrega será informado pelo site, email ou contato de nossa Central de Atendimento, de acordo com a disponibilidade do fornecedor. Por isso, esteja atento com o status de seu pedido e se certifique que haverá alguém apto para receber a encomenda na data prevista, entre as 8h e 18h, ou na data e período selecionados, caso tenha optado pela entrega agendada.

2.2. Caso a entrega não seja efetivada, haverá 02 (duas) tentativas posteriores, contudo se mesmo assim todas as tentativas de entrega restarem infrutíferas, o produto voltará ao Centro de Distribuição da Limpezainbox.com.br.

2.3. Todas as encomendas a serem entregues estarão em caixas ou embalagens plásticas, lacrados com uma fita exclusiva da Limpezainbox.com.br. Caso o consumidor constate que a embalagem

esteja violada, a sugestão é que esta seja recusada no momento da entrega, evitando assim posteriores transtornos.

2.4. A Limpezainbox.com.br apenas entrega as encomendas transportadas no endereço indicado pelo Cliente, conforme descrito no pedido. Os entregadores não estão autorizados a instalar, montar, desmontar, mover, ligar, testar ou realizar qualquer tarefa que implique em manuseio dos produtos entregues, sob qualquer hipótese.

2.5. Caso seja constatado que o(s) produto(s) está(ão) em desacordo com o contratado, o Cliente deverá recusar o recebimento do pedido, registrar o motivo e comunicar a central de atendimento ao consumidor Limpezainbox.com.br sobre o ocorrido.

### **3. Entrega agendada**

3.1. A Limpezainbox.com.br disponibiliza a entrega agendada, na data e períodos escolhidos pelo Cliente. Os períodos de entrega após a escolha da data são:

**(i) manhã: 08:00 às 12:00**

**(ii) tarde: 13:00 às 18:00**

3.2. A entrega agendada está disponível nas seguintes cidades: Sorocaba, Votorantim e Araçoiaba da Serra.

3.3. A data e turno agendados serão concretizados apenas após a confirmação do pagamento. Se a confirmação do pagamento de seu pedido prejudicou a data inicial de agendamento da sua entrega, uma nova data será disponibilizada.

### **4. Troca de produtos com defeito**

4.1. A Limpezainbox.com.br efetuará a troca do(s) produto(s) adquirido(s) por seus Clientes, de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor.

4.2. A opção de troca do produto somente estará disponível na hipótese de constatação de vício ou defeito, devendo o Cliente comunicar a Central de Atendimento ao Cliente e seguir as instruções recebidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

4.3. Caso identificado defeito técnico ou de fabricação, o prazo para solicitação de troca/devolução é de até 7 (sete) dias corridos, contando da data do recebimento do produto. Após esse período, o Cliente deverá encaminhar o produto ao SAC do fabricante. Caso o problema não seja solucionado pelo SAC do fabricante, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, o Cliente poderá entrar em contato nos Canais de Atendimento da Limpezainbox.com.br.

4.4. Caso haja a entrega de produtos diversos aos originalmente adquiridos, o consumidor deverá recusar a entrega ou solicitar troca do produto em até 7 (sete) dias corridos a contar da data do seu recebimento.

4.5. Produtos adquiridos na Limpezainbox.com.br não poderão ser trocados em loja física. Para efetuar o procedimento de troca com sucesso o Cliente deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente para obter o passo a passo a ser seguido.

4.6. Caso o produto a ser trocado não esteja mais disponível, o Cliente poderá optar pela:

- a) Vale Troca para utilização em uma próxima compra, incluindo o valor do frete, caso tenha sido cobrado;
- b) Troca por outro produto disponível na Limpezainbox.com.br, do mesmo valor do produto adquirido;

## **5.Arrependimento da compra (devolução)**

5.1. Caso o Cliente se arrependa de uma compra efetuada, poderá exercer seu direito ao manifestar seu interesse ao Serviço de Atendimento ao Cliente no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto.

5.2. O pedido de desistência passará por uma avaliação para verificar se houve utilização do produto ou sua destruição, ainda que parcial. Nestes casos, a devolução não será possível.

5.3. Os produtos deverão ser enviados em suas embalagens originais com todos os acessórios (se houver).

5.4. Constatado o cancelamento da compra, a Limpezainbox.com.br adotará as providências e os valores serão restituídos ao Cliente de acordo com o meio de pagamento utilizado para realização da compra: sendo (i) depósito em conta corrente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, ou (ii) acionamento da administradora de cartão de crédito, no prazo de 2 (dois) dias úteis, para que ela comunique a instituição financeira responsável pelo crédito (estorno) que poderá ocorrer em até duas faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura de cartão de crédito.

5.5. Caso o Cliente não possua conta corrente, é possível emitir uma ordem de pagamento. O valor poderá ser sacado em qualquer agência do Banco do Brasil, em até 10 (dez) dias úteis, após a devolução do produto nos Centros de Distribuição.

5.6. Os prazos só serão computados a partir da devolução do(s) produto(s) em um dos centros de distribuição da

Limpezainbox.com.br, observados os critérios estabelecidos no item 6, subitem 6.3.

## 6. Sobre a troca ou arrependimento da compra

6.1. Toda devolução ou troca de produtos comercializados pela Limpezainbox.com.br deverá ser comunicada à Central de Atendimento, antes do reenvio dos produtos ao nosso Centro de Distribuição.

6.2. Só será aceita a troca ou pedido de desistência do produto adquirido pelo Cliente que esteja:

- a) Perfeitamente acondicionado na embalagem original;
- b) Acompanhado do manual e todos os acessórios;
- c) Sem indícios de avaria, uso ou consumo;
- d) Acompanhado da 1ª via da Nota Fiscal de Venda ou DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica), conforme o caso.

6.3. A Limpezainbox.com.br somente efetuará a troca de produtos após a confirmação, em nosso Centro de Distribuição, de que o produto está apto para a substituição. Esse processo pode levar até 3 (três) dias úteis a contar do recebimento da mercadoria em questão no Centro de Distribuição.

6.4. Ao solicitar um procedimento de troca ou arrependimento de compra, a Limpezainbox.com.br informará o endereço do Centro de Distribuição, com as devidas instruções de envio da mercadoria ou a data prevista para coleta do produto.

6.6. Caso não seja devolvido o produto em até 05 (cinco) dias úteis, a partir do contato com a Central de Atendimento, a Troca ou arrependimento do produto será cancelada.

## 7. Atendimento ao cliente

Caso tenha qualquer dúvida em relação à Política de entrega, troca e devolução de produtos, entre em contato pelos seguintes canais:

- a) **via email ou contato pelo site**, acessando o Site Limpezainbox.com.br no endereço eletrônico

([www.limpezainbox.com.br](http://www.limpezainbox.com.br)), clicando em contato ou pelo email [contato@limpezainbeox.com.br](mailto:contato@limpezainbeox.com.br).

b) **pelos telefones** (015) 99798 5334 de segunda a sexta das 8h às 17h.

c) **via WhatsApp**, pelo numero (015) 99798 5334 de segunda a sexta das 8h às 17h.

**Atualização:** 19 de Junho de 2018.