

## **POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO**

A **ROMANA TECIDOS** busca sempre oferecer produtos de qualidade aos seus clientes. No entanto, no caso de troca ou devolução de produtos, o exercício destes direitos deve observar as disposições contidas nessa Política de Troca e Devolução.

### **Considerações Gerais**

Nos procedimentos de troca ou devolução de produtos, os pedidos devem ser direcionados ao e-mail [comercial@romanatecidos.com.br](mailto:comercial@romanatecidos.com.br). Não aceitaremos solicitações por telefone ou WhatsApp.

Neste pedido, devem conter informações mínimas acerca da mercadoria, tais como o número da Nota Fiscal, a nomenclatura do artigo, a cor, a metragem e o motivo da solicitação, devendo ser acompanhando de fotos e/ou vídeos, no caso de alegação de vício ou defeito.

A depender do motivo informado, a **ROMANA TECIDOS** reserva-se no direito de solicitar ao cliente o envio de uma amostra.

O envio de pedidos de troca e devolução deve observar os prazos previstos nesta Política. O produto devolvido à **ROMANA TECIDOS** sem a comunicação supra e/ou fora do prazo aqui determinado será reenviado ao cliente sem consulta prévia.

Não serão aceitas reclamações de mercadorias que tenham sofrido qualquer tipo de beneficiamento (novo tingimento, acabamento, estamparia, reprocessamento, corte, costura e etc.), bem como devoluções de artigos e/ou cores diferentes daqueles informados na Nota Fiscal.

Por essa razão, recomendamos a revisão e o teste dos tecidos antes do início da produção, mediante a confecção de peça piloto para teste de lavagem, passadoria, encolhimento, esgarçamento, costura, caimento e etc.

**NÃO FAZEMOS TROCA NEM DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS EM PROMOÇÃO, EXCETO NOS CASOS DE DEFEITOS CONSTADOS E SE INFORMADOS DENTRO DOS RESPECTIVOS PRAZOS.**

## Devoluções No Ato da Entrega do Produto

É importante que o cliente confira sempre seu produto no ato da entrega realizada pela transportadora. Em qualquer das hipóteses abaixo, o cliente poderá recusar imediatamente o produto, devendo entrar em contato através do e-mail [comercial@romanatecidos.com.br](mailto:comercial@romanatecidos.com.br):

1. Embalagem aberta ou avariada;
2. Produto avariado; e
3. Produto em desacordo com o pedido.

No entanto, se as diligências acima não forem observadas e o cliente receber o produto, este deverá contatar a **ROMANA TECIDOS** através do e-mail acima para adquirir informações em relação aos procedimentos que deverão ser adotados.

No caso de recusa de mercadorias fora das hipóteses acima, o cliente será responsável pelas despesas de frete (trajetos de ida e volta).

## Condições para Troca ou Devolução

O cliente poderá trocar ou devolver os produtos adquiridos em até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento, observando as seguintes condições:

- (i) Os produtos deverão apresentar as etiquetas e lacres da **ROMANA TECIDOS** e/ou do fabricante; e
- (ii) Os produtos devem estar em sua embalagem original.

Todos os produtos devolvidos serão submetidos a uma avaliação, com o objetivo de averiguar se a troca ou a devolução preenche os requisitos estipulados nesta Política. A **ROMANA TECIDOS** tem o prazo de 20 (vinte) dias corridos, a contar do recebimento do produto, para analisar a solicitação e o preenchimento dos requisitos da nossa Política.

Uma vez aprovado o procedimento de troca ou devolução, o cliente receberá, através do e-mail [comercial@romanatecidos.com.br](mailto:comercial@romanatecidos.com.br), todas as informações necessárias para o cancelamento da compra ou troca das mercadorias, sendo que, no caso de trocas, se o valor do artigo escolhido exceder o valor do artigo reclamado, o cliente deverá providenciar o pagamento da diferença.

Caso a devolução ou a troca não esteja em conformidade com esta Política, o pedido será negado, não sendo devido qualquer ressarcimento ao cliente.

**TODAS AS TROCAS ESTÃO SUJEITAS AO ATENDIMENTO DAS CONDIÇÕES PREVISTAS NESTA POLÍTICA, BEM COMO A DISPONIBILIDADE DO PRODUTO NO ESTOQUE.**

## Devoluções e Trocas por Defeitos

O cliente poderá reclamar o defeito da mercadoria no prazo de 120 (cento e vinte dias) corridos, a ser contado a partir do recebimento do produto.

A **ROMANA TECIDOS** tem o prazo de até 20 (vinte) dias corridos, para analisar o pedido e manifestar sobre as providências que serão adotadas.

Caso referido defeito seja constatado dentro de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da(s) mercadoria(s), os valores do(s) item(ns) serão descontados dentro da própria Nota Fiscal e autorizada a devolução das mercadorias à **ROMANA TECIDOS**.

Na hipótese de o defeito ser constatado após 30 (trinta) dias e até 120 (cento e vinte) dias corridos, a contar do recebimento da(s) mercadoria(s), apenas serão aceitos pedidos de troca das referidas mercadorias. O cliente tem pleno direito de exigir a troca do item por outro da mesma espécie ou artigo diferente, complementando a diferença de preço, se houver.

Após a confirmação do pedido pela **ROMANA TECIDOS**, o cliente tem o prazo de 15 (quinze) dias corridos para realizar o pedido de troca, sendo que, uma vez transcorrido esse período, o pedido de troca será cancelado e arquivado.

No caso de troca por artigo de menor valor, a **ROMANA TECIDOS** gerará um crédito em nome do cliente, que poderá ser usado em uma próxima compra.

Os pedidos de devolução ou troca apresentados em inobservância aos prazos acima serão desconsiderados.

**NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR TECIDOS CORTADOS OU CONFECCIONADOS INDEPENDENTEMENTE DE PRAZO.**

## Despesas com Frete

No caso de devoluções ou trocas de mercadorias com defeito constatado, a **ROMANA TECIDOS** arcará com as despesas de frete.

As despesas com frete nas demais situações autorizadas por essa Política serão arcadas pelo próprio cliente.