

# TROCAS E DEVOLUÇÕES

**Aqui você encontra as informações sobre a Política de Troca e Devolução da Essência Móveis.**

Nosso objetivo é garantir sempre a sua satisfação nas compras realizadas em nosso site. Nessa seção você encontra as informações necessárias dos procedimentos em caso de troca ou devolução de produtos comprados na nossa página [www.essenciamoveis.com.br](http://www.essenciamoveis.com.br), ou via Televendas.

A política de troca e devolução foi feita para você esclarecer os seus direitos e deveres com base no Código de Defesa do Consumidor.



# TROCAS E DEVOLUÇÕES

**1 - Limite de tempo para pedir uma troca ou devolução pelas seguintes razões**

**1.1 - Arrependimento da compra.**

Após o recebimento do produto, você tem até 7 dias, amparo legal no Código de Defesa do Consumidor, para pedir o reembolso caso seu produto ainda esteja sem uso e acompanhado das embalagens originais.

**1.2 - Produto com defeito.**

Todos os produtos que são comercializados pela Essência Móveis possuem garantia mínima de 1 ano.

Caso você tenha recebido o seu produto com alguma falha ou defeito, comunique rapidamente ao Atendimento ao Cliente Essência Moveis (ACEM) através dos nossos canais de atendimento:

✉ e-mail: [logistica@essenciamoveisdedesign.com.br](mailto:logistica@essenciamoveisdedesign.com.br)

🗨 WhatsApp: (11) 99711-3126

**1.3 - Engano na entrega do produto ou defeito na embalagem.**

Se no momento do recebimento do seu produto houver qualquer desacordo, como por exemplo, embalagem aberta ou danificada, suspeita de queda, falta de acessório ou mesmo um produto errado, entre em contato imediatamente com o nosso Atendimento ao Cliente Essência Móveis (ACEM) através dos nossos canais de atendimento:

✉ e-mail: [logistica@essenciamoveisdedesign.com.br](mailto:logistica@essenciamoveisdedesign.com.br)

🗨 WhatsApp: (11) 99711-3126



# TROCAS E DEVOLUÇÕES

## 2 - Possibilidade de Devolução

Produtos feitos sob encomenda do cliente, após o devido preenchimento do pedido com especificações havendo alteração de: altura, tamanho, cor, características personificadas a pedido do cliente, estes não podem ser trocados, conforme legislação do Código de Defesa do Consumidor art 35, III.

Nos demais artigos que sejam adquiridos conforme se apresentam na vitrine virtual a Essência Móveis faz a devolução total, incluindo o frete, apenas na primeira devolução e para o serviço de entrega econômica. O estorno do valor é realizado na mesma forma de pagamento escolhida pelo cliente.

Para o serviço de entrega, o valor do frete somente será devolvido nos casos de defeito do produto.

**No caso de pagamento através de cartão de crédito, o estorno será feito pela operadora do cartão utilizado na compra, após solicitação feita pela Essência Móveis.**

Se o pagamento foi efetuado com boleto, entre em contato com o nosso Atendimento ao Cliente (ACEM) através dos nossos canais de atendimento:

✉ e-mail: [logistica@essenciamoveisdedesign.com.br](mailto:logistica@essenciamoveisdedesign.com.br)

📞 WhatsApp: (11) 99711-3126

O estorno será feito na conta corrente do titular do CPF ou CNPJ da compra.



# TROCAS E DEVOLUÇÕES

Para pagamentos por transferência bancária, o reembolso será na mesma conta que efetuou o pagamento do pedido.

O cliente só pode efetuar uma única vez a devolução do produto. Caso queira devolver o mesmo produto novamente, a Essencia Moveis não se responsabiliza pelo custo do frete.

## **3 - Limite de tempo para restituir o valor**

### **Pagamento no Cartão**

O estorno do valor no seu cartão de crédito será visualizado em até 30 dias após a finalização da devolução pela operadora do cartão.

### **Pagamento em Boleto**

O estorno do valor será feito na conta bancária do titular do CPF ou CNPJ cadastrado para a referida compra.

Não há a possibilidade de depósito em outro CPF ou CNPJ.

Este depósito será visualizado no prazo máximo de 7 dias úteis, dependendo da instituição bancária.

## **4 - Possibilidade de Troca**

Prazo de 7 dias para a troca dos produtos comprados em nossa página [www.essenciamoveis.com.br](http://www.essenciamoveis.com.br).



# TROCAS E DEVOLUÇÕES

## 5 - Estado do produto para Devolução ou Troca

O produto deve ser devolvido na sua embalagem original com todo o material que o acompanhou na entrega (manual de instruções, acessórios e nota fiscal).

Quando o produto devolvido chega ao nosso Centro de Distribuição, é feito um controle do departamento operacional da empresa.

O produto para troca ou reposição do valor só será liberado após aprovação da nossa operação Logística e poderá levar até 15 dias úteis.

Caso seja identificada alguma violação do produto, o mesmo será devolvido ao remetente sem comunicação prévia.

## 6 - Forma para efetuar a Devolução do Produto

Como o nosso objetivo é satisfazer nossos clientes, a forma que deve ser utilizada na hora da devolução do seu produto para o nosso Centro de Distribuição é realizada por meio de transportadoras especializadas.

Para poder devolver o produto com segurança, entre em contato com o nosso Atendimento ao Cliente (ACEM) através dos nossos canais de atendimento:

✉ e-mail: [logistica@essenciamoveisdedesign.com.br](mailto:logistica@essenciamoveisdedesign.com.br)

📞 WhatsApp: (11) 99711-3126

**Agradecemos a compreensão!**

