

## POLÍTICA DE TROCA – GRUPO PISOLAR

Com a finalidade de oferecer o melhor atendimento aos nossos clientes esclarecemos que a política de troca de produtos comercializados pelo grupo Pisolar possui como base o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e o regulamento do ICMS do estado de Sergipe (Decreto 21.400/2002).

Em caso de dúvidas o cliente poderá nos contactar, através de nossos canais de atendimento telefônico ou diretamente nas lojas físicas, de acordo com o quadro abaixo:

### UNIDADES DE ATENDIMENTO

| Unidade                       | Endereço  | Horário Atendimento   |
|-------------------------------|---|---|
| <b>SAC</b>                    | WhatsApp: 79 9 9886-6667 ou<br>e-mail: <a href="mailto:sac@pisolar.com.br">sac@pisolar.com.br</a>   | <i>Segunda a Sexta</i><br>08:00 h - 18:30 h<br><i>Sábado</i><br>08:00 h - 13:30 h |
| <b>PISOLAR Matriz</b>         | Rua Zaqueu Brandão, nº 490<br>Bairro São José, Aracaju/SE<br>Tel: (79) 3205-6667  | <i>Segunda a Sexta</i><br>08:00 h - 18:30 h<br><i>Sábado</i><br>08:00 h - 13:30 h |
| <b>PISOLAR Filial</b>         | Av. Gonçalo Rollemberg Leite, nº 2.112<br>Bairro Suissa, Aracaju/SE<br>Tel.: (79) 3234-6667   | <i>Segunda a Sexta</i><br>07:30 h - 19:00 h<br><i>Sábado</i><br>08:00 h - 14:00 h |
| <b>Centro de Distribuição</b> | Avenida Etelvino Alves de Lima, 1294,<br>(Antiga Av. Quirino), Bairro Inácio Barbosa<br>Galpões 4/5/6/7/20, Aracaju/SE<br>Tel: (79) 4141-0667 | <i>Segunda a Sexta</i><br>08:00 h - 18:00 h<br><i>Sábado</i><br>08:00 h - 13:00 h |
| <b>Casa Vip</b>               | R. Dr. Célso Oliva, 80 - Treze de Julho,<br>Aracaju - SE, 49020-090<br>(79) 3211-5121   | <i>Segunda a Sexta</i><br>08:00 h - 18:00 h<br><i>Sábado</i><br>08:00 h - 13:00 h |

### CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO DE TROCA

A PISOLAR, por mera liberalidade, objetivando a integral satisfação de seus clientes, confere a possibilidade de troca dos produtos adquiridos em suas lojas, desde que atendidas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a)** A troca poderá ser realizada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da compra, pelo titular da compra, mediante a apresentação de documento oficial com foto e Cupom e/ou Nota Fiscal (Decreto 21.400/2002 – Regulamento do ICMS no Estado de Sergipe).

**a.1.** Pessoas Jurídicas contribuintes de ICMS devem apresentar nota fiscal de devolução e as não contribuintes (isentas de Inscrição Estadual), uma declaração emitida em papel timbrado da empresa.

- b)** O produto deve estar em perfeito estado e condição de venda a outros clientes, em sua embalagem original, sem sinais de violação, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios, bem como sem indícios de testes, provas ou uso.
- c)** No caso de pisos, revestimentos cerâmicos e porcelanatos a troca apenas será efetuada caso a Pisolar tenha disponível para venda em seu estoque produtos idênticos, com mesmo lote/referência e estoque mínimo de 30 m<sup>2</sup> (trinta metros quadrados).

## **ATENÇÃO!**

O serviço de troca de produtos constitui uma cortesia, de forma que a PISOLAR não efetua a coleta dos produtos a serem trocados/devolvidos, devendo o cliente levá-los a loja onde se deu a compra, a exceção de pisos, revestimentos cerâmicos e porcelanatos, os quais o cliente deverá entregá-los exclusivamente no Centro de Distribuição da Pisolar, situado à avenida Quirino, nº 1.294, bairro Inácio Barbosa, galpões 4/5/6/7/20, Aracaju/SE. De igual forma, a PISOLAR não efetua a entrega de novos produtos trocados/adquiridos com o *voucher* de crédito gerado.

## **PRODUTOS EXCLUÍDOS DO SERVIÇO DE TROCA**

Em razão de suas particularidades, estão excluídos dos serviços de troca do Grupo Pisolar os seguintes produtos:

- Produtos comprados sob encomenda;
- Pisos, revestimentos cerâmicos e porcelanatos que não atendam as condições indicadas no item anterior, ou seja, preexistência de estoque mínimo de 30 m<sup>2</sup> (trinta metros quadrados) de produto idêntico (mesmo lote de fabricação/referência) disponível a venda;
- Tintas manipuladas em máquina;
- Produtos em exposição, saldos, liquidação, pontas de estoque e descontinuados;
- Produtos comercializados por metro ou peso (fios, cabos, correntes, chapas e etc.);
- Produtos com sinais de exposição a condições adversas e/ou imprevistas (umidade, frio, calor intenso, maresia, etc.), ainda que caracterizada por sinais apresentados apenas na embalagem;
- Produtos que apresentem indícios de queda, ataque de pragas ou agentes da natureza, oxidação ou corrosão, ainda que caracterizada por sinais apresentados apenas na embalagem;
- Produtos com indícios de uso indevido, ligação errada (erro de voltagem ou instalação equivocada);
- Produtos que tenham ultrapassado a validade após a compra ou na eminência de perda da válida (15 dias);

No ato da troca será disponibilizado ao cliente um *voucher* de crédito constando valor pago pelo produto devolvido, o qual deverá ser utilizado exclusivamente para pagamento de novas compras.

O valor do crédito será recebido na mesma condição de pagamento da compra de origem, ou seja, caso o cliente tenha efetuado a compra do produto devolvido de forma parcelada o valor da nova compra quitada com o *voucher* de crédito não receberá o desconto de pagamento à vista.

No ato da utilização do crédito o *voucher* deverá ser apresentado por seu titular, ou pessoa autorizada, acompanhado do documento de identificação, não sendo repostado em caso de perda, furto ou roubo.

É vedado a utilização do *voucher* de crédito para quitação de boletos ou qualquer débito do consumidor perante o grupo Pissolar.

## **PRODUTOS COM DEFEITO OU VÍCIO DE FABRICAÇÃO**

Produtos com defeito ou vício de fabricação não estão contemplados pelo serviço de trocas aqui estabelecido, devendo ser encaminhados às assistências técnicas autorizadas, para que eventuais vícios/defeitos sejam sanados no prazo legal (30 dias), de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (artigo 18, §1º).

Os endereços das assistências técnicas autorizadas podem ser obtidos pelo nosso SAC ou em consulta aos manuais dos produtos, através do 0800 ou no *site* do fabricante.

## **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

As mercadorias deverão ser retiradas no prazo máximo de 5 dias, caso contrário será emitida nota fiscal de devolução da mercadoria e geração de crédito no valor correspondente.

Proibida Venda de Spray para menores de 18 anos, Lei 12.408/2011.

As notas fiscais faturadas devem estar assinadas por extenso de forma legível.

As tintas são preparadas na máquina somente após a efetivação do pagamento.

Eventuais dúvidas quanto a POLÍTICA DE TROCAS DO GRUPO PISOLAR podem ser esclarecidas por meio de nossos canais de atendimento nas lojas físicas ou SAC.

**PROCON MUNICIPAL ARACAJU:** Av. Barão de Maruim, 867 - São José, Aracaju – SE

CEP: 49015-040

Telefone: (79) 3179-6040

**PROCON ESTADUAL SERGIPE:** Praça Camerino, 45 - Centro, Aracaju – SE

CEP: 49010-220

Telefone: (79) 3211-3383