



POLÍTICA DE ENTREGA, TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS AKMOS

Esta política de troca foi elaborada criteriosamente com base no Código de Defesa do Consumidor, no qual, garante a entrega, troca e devolução dos produtos.

1. DEFINIÇÕES

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

Autenticação: Ato do visitante inserir seu nome de usuário e senha para ter acesso às áreas e funcionalidades restritas no: <https://akmos.com.vc/>

Clientes: Pessoas que efetuaram aquisição de produtos ou serviços oferecidos.

Conta de Acesso: Credencial digital formada pela combinação de login e senha, única e intransferível para a utilização de cada usuário no escritório virtual;

2. ENTREGA DAS MERCADORIAS

2.1 - A AKMOS utiliza os serviços dos Correios e transportadora para a entrega de seus produtos, cujo tempo de transporte pode variar de acordo com a região de destinatário. Por isso, esteja atento com o status de seu pedido e se certifique que haverá alguém apto para receber a encomenda em horário comercial e na data prevista.

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 AKMOS.

2.3 - Todas as encomendas que saírem da Central de Distribuição para entrega, estarão em caixas ou envelopes devidamente lacrados com uma fita exclusiva da AKMOS. 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 entrega será realizada no endereço indicado pelo Cliente, conforme descrito no pedido.

2.5 - Caso seja constatado que o(s) produto(s) está(ão) em desacordo com a compra realizada, o Cliente deverá:

a) Recusar o recebimento do pedido no ato da entrega;

b) Entrar em contato com a nossa Central de Atendimento ao Consumidor, registrar o motivo narrando o fato ocorrido a nossa Central de Atendimento ao Consumidor, para maiores informações.

3. TROCA DE PRODUTOS COM DEFEITO

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

3.2 - 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 e seguir as instruções recebidas para que o pedido de troca seja analisado.

3.3 - Caso identificado defeito de fabricação de bens não duráveis, o prazo para solicitação de troca/devolução é de até 07 (sete) dias corridos, contando da data do recebimento do produto.

3.4 - Caso o produto seja adquirido através do site: www.akmos.com.br e o Cliente perceba a entrega de produto diverso do pedido original, o mesmo deverá recusar a entrega e solicitar o



estorno da compra ou o vale compras em até 07 (sete) dias corridos, a contar da data da rejeição.

3.5 - Produtos adquiridos através do site: www.akmos.com.br, não poderão ser trocados em lojas físicas.

3.6 - 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.

3.7 - Caso o produto a ser trocado não esteja mais disponível, o Cliente poderá optar pelo:

a) VALE-TROCA: para utilização em uma próxima compra, incluindo o valor do frete, caso tenha sido cobrado.

Parágrafo único: O período para utilizar o vale troca é de 30 dias corridos, após ser inserido em seu cadastro.

b) TROCA POR OUTRO PRODUTO: disponível no site: <https://akmos.com.vc/>, do mesmo valor do produto adquirido, incluindo o frete, caso tenha sido cobrado.

c) RESTITUIÇÃO DO VALOR DO PRODUTO: que será realizado via depósito bancário em até _10 dias, após a realização dos procedimentos e recebimento do produto no Centro de Distribuição Akmos.

4. ARREPENDIMENTO DA COMPRA (DEVOLUÇÃO)

4.1. Caso o Cliente se arrependa de uma compra efetuada via internet, 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.

4.2. 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.

4.3. O produto deverá ser enviado em sua embalagem original, com todos os acessórios e a 1ª via da Nota Fiscal de Venda ou DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica).

4.4. Constatado o cancelamento da compra, a AKMOS adotará as providências e os valores serão restituídos ao Cliente de acordo com o meio de pagamento utilizado para realização da compra: sendo:

a) Depósito em conta corrente, no prazo de até 10 (Dez) dias úteis, ou

b) Pagamento através do cartão de crédito, no prazo de 05 (Cinco) dias úteis, o cliente será posicionado quanto ao estorno realizado dentro do prazo adotado pela instituição financeira responsável pelo estorno.

4.5. Os prazos acima indicados só serão computados a partir da devolução do(s) produto(s) em nosso Centro de Distribuição, observados os critérios estabelecidos.

5. SOBRE A TROCA OU ARREPENDIMENTO DA COMPRA

5.1. Toda devolução ou troca de produtos comercializados pela AKMOS deverá ser comunicada à Central de Atendimento, antes do envio dos produtos ao nosso Centro de Distribuição.

5.2. 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 (caso possua);

c) Sem indícios de uso ou consumo;



d) Acompanhado da 1ª via da Nota Fiscal de Venda ou DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica), conforme o caso.

e) Acompanhado do comprovante de depósito nos casos de compras realizadas através de depósito em conta corrente.

5.3. A AKMOS 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 05 (cinco) dias úteis a contar do primeiro dia útil posterior ao recebimento da mercadoria em questão no Centro de Distribuição.

5.4. Caso esse procedimento não seja bem-sucedido pelas razões abaixo:

a) Ausência do Cliente no local;

b) Endereço incorreto;

5.5. Caso não seja possível solucionar as situações descritas no item 5.4, o envio do produto será cancelado retornando ao Centro de Distribuição AKMOS, que entrará em contato com o Cliente para solucionar a situação.

6. ATENDIMENTO AO CLIENTE

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

a) Via telefone:

4000 1233

0800 039 6999

b) Email: suporte@akmos.com.br

Horário de Atendimento: de segunda a sexta, das 8h às 18h e aos sábados das 8:30h às 12:00h.

A AKMOS afirma seu comprometimento e cuidado no que concerne a excelência de seus produtos, satisfação de seus Clientes bem como o que determina a legislação.