

# POLÍTICA DE TROCA E DEVOUÇÃO DE PRODUTOS

v. 03/05/2018

A Política de Troca e Devolução de Produto constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso deste Site.

## 1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por Leroy Merlin Cia Brasileira de Bricolagem, com endereço na Avenida Isaltino Victor de Moraes, 437, Vila Bonfim. CEP: 06806-400. Embu das Artes - SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.01.438.784/0048-60, com Inscrição Estadual nº 298.176.665.115, com endereço de e-mail [ecommerce@leroymerlin.com.br](mailto:ecommerce@leroymerlin.com.br).

## 2. Contato – CALM (Central de Atendimento Leroy Merlin)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a Leroy Merlin disponibiliza o CALM para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O CALM opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas Leroy Merlin, durante os horários de funcionamento: Segunda à Sábado das 08h00 às 22h00 e Domingos e Feriados das 09h00 às 20h00. (b) Pelos telefones 4020-5376 (capitais) e 0800-020-5376 (outras regiões), Segunda à Sexta das 08h00 às 22h00 e Sábados, Domingos e Feriados das 09h00 às 20h00; (c) Por correspondência endereçada à LEROY MERLIN, Rua Domingas Galleteri Blotta, nº 315, Jardim Consórcio, CEP 04455-360, São Paulo – SP, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias. Além disso, a Leroy Merlin disponibiliza neste Site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Entrega de Produtos, Política de Pagamentos, Política de Segurança e Privacidade, Regulamento do Programa Leroy Merlin com Você e, finalmente, os Termos e Condições de Uso deste Site. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos Usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

## 3. Política aplicável a Compras realizadas por meio do Site

### 3.1. Devolução ou troca por arrependimento da Compra

3.1.1. Caso o Cliente se arrependa de uma compra efetuada poderá entrar em contato com a Central de Atendimento Leroy Merlin e manifestar seu interesse na devolução ou troca do produto no prazo de 7 (sete) dias corridos contados a partir da data do recebimento.

3.1.2. O produto deverá estar dentro das condições previstas no item 3.3.1 e poderá ser reenviado para a Leroy Merlin observando uma das opções do item 3.3.2 desta Política.

3.1.3. Excepcionalmente, a Leroy Merlin poderá, a seu exclusivo critério, retirar o produto em local indicado pelo cliente, mediante prévio agendamento.

3.1.4. Caso o produto não esteja dentro das condições previstas no item 3.3.1, o Cliente será notificado informando que o seu direito ao arrependimento não poderá ser exercido podendo retirar o produto ou arcar com os custos de frete para a sua nova entrega.

### 3.2. Devolução ou troca por defeito no produto

3.2.1. A Leroy Merlin efetuará a troca do produto adquirido por seus Clientes de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

3.2.2. O Cliente poderá devolver ou trocar o produto se identificar defeito técnico ou de fabricação, devendo o Cliente comunicar a Central de Atendimento Leroy Merlin e seguir as instruções recebidas para que o pedido de devolução ou troca seja analisado e processado.

3.2.3. Caso identificado o defeito técnico ou de fabricação, **no prazo de até 7 (sete) dias corridos**, contados da data do recebimento do produto e ele estiver dentro das condições descritas no item 3.3.1, o Cliente poderá optar pelo:

a) Envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional; ou

b) Emissão de Vale Compras no valor do produto para utilização em qualquer loja física ou pelo televendas com o estorno do valor total do frete.

3.2.4. Havendo indisponibilidade do produto a ser trocado, o Cliente poderá optar pela:

a) Troca imediata por qualquer produto disponível na Leroy Merlin, com compensação em caso de diferença de preço; ou

b) Estorno do valor da compra, ou seja, preço do produto e do frete de acordo com o item 3.3 desta Política.

3.2.5. Caso o defeito técnico ou de fabricação seja identificado após o prazo de 7 (sete) dias corridos, o Cliente deverá encaminhar o produto para a assistência técnica do fabricante. O CALM poderá auxiliar o Cliente na localização dos serviços de assistência técnica. Caso o problema não seja solucionado, pela assistência técnica do fabricante, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, o Cliente poderá entrar em contato com o CALM para novas orientações.

3.2.6. Caso o Cliente receba produto diferente ao originalmente adquirido, o Cliente deverá recusar a entrega, ou, caso tiver recebido, solicitar a troca do produto em até 7 (sete) dias corridos a contar da data do seu recebimento.

### **3.3. Condições gerais de devolução ou troca de produto por defeito ou arrependimento**

Qualquer devolução ou troca deverá ser comunicado ao CALM antes do reenvio do produto para a Leroy Merlin.

#### **3.3.1. Condições do produto**

Ao receber qualquer produto reenviado pelo Cliente, a Leroy Merlin somente aceitará se as condições abaixo foram atendidas:

a) O produto deverá ser encaminhado em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia e acessórios;

b) O produto não poderá ter sido testado, usado ou consumido, exceto para os casos de vício ou defeito técnico ou de fabricação constatado após utilização.

c) O produto deve estar acompanhado do Cupom ou Nota Fiscal de Venda.

#### **3.3.2. Opções de reenvio de produto para a Leroy Merlin**

O Cliente poderá reenviar o produto para a Leroy Merlin de duas maneiras:

a) Entregando-o em qualquer loja física; ou

b) Enviando-o através dos Correios. Ao optar por enviar o produto através dos Correios, o Cliente deverá solicitar ao CALM orientações de envio e um código de postagem que deverá ser informado aos Correios no ato do envio do produto.

### **3.4. Condições para devolução de valores**

3.4.1. Em caso de cancelamento da compra, a Leroy Merlin providenciará a devolução dos valores ao Cliente de acordo com o meio de pagamento utilizado.

3.4.2. Se o pagamento foi realizado por cartão de crédito, a Leroy Merlin acionará a administradora de cartão de crédito, em até 72 horas, após o recebimento da solicitação de estorno enviada ao CALM pelo Cliente.

3.4.3. O prazo de efetivação do estorno ao Cliente é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão podendo ocorrer em até 2 (duas) faturas posteriores.

3.4.4. Se o pagamento foi realizado por boleto bancário a devolução será efetuada por meio de depósito bancário, em até 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento do produto pela Leroy Merlin.

3.4.5. Não será concedido crédito para terceiros. O CPF do titular da conta corrente deverá ser o mesmo CPF constante no pedido.

3.4.6. O ressarcimento do frete será proporcional a quantidade de produto devolvido constante de um pedido e será realizado em qualquer loja física ou através do CALM.

3.4.7. O valor do frete proporcional será calculado com base no valor do frete pago e o peso do produto devolvido.

#### **4. Política aplicável a Compras realizadas em lojas físicas ou televentas**

##### **4.1. Devolução ou troca por defeito no produto**

4.1.1. A Leroy Merlin efetuará a troca do produto adquirido por seus Clientes de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

4.1.2. Caso identificado defeito técnico ou de fabricação no produto, **no prazo de até 7 (sete) dias corridos**, contados da data do recebimento do produto ou retirada na loja, o Cliente poderá optar por:

- a) Produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional; ou
- b) Emissão de Vale Compras no valor do produto para utilização em qualquer loja física ou pelo televentas.

4.1.3. Havendo indisponibilidade do produto a ser trocado, o Cliente poderá optar pela:

- a) Troca imediata por qualquer produto disponível na Leroy Merlin, com compensação em caso de diferença de preço; ou
- b) Estorno do valor da compra.

4.1.4. Caso o defeito técnico ou de fabricação, seja identificado após o prazo de 7 (sete) dias corridos, o Cliente deverá encaminhar o produto para a assistência técnica do fabricante. O CALM poderá auxiliar o Cliente na localização dos serviços de assistência técnica.

4.1.5. Caso o problema não seja solucionado, pela assistência técnica do fabricante, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, o Cliente poderá entrar em contato com o CALM para novas orientações.

4.1.6. Caso o Cliente receba produto diferente ao originalmente adquirido, o Cliente deverá recusar a entrega, ou, caso tiver recebido, solicitar a troca do produto em até 7 (sete) dias corridos a contar da data do seu recebimento.

##### **4.2. Devolução ou troca de produtos sem defeito “TROCA FÁCIL”**

4.2.1. A Leroy Merlin possui o serviço conhecido como “Troca Fácil”, isto significa que se as condições gerais abaixo descritas forem respeitadas, a Leroy Merlin prontamente realizará a troca do produto adquirido.

4.2.2. A Leroy Merlin efetuará a troca de produto sem vício ou defeito no prazo máximo de 30 dias corridos contados após a emissão da nota fiscal.

4.2.3. A Leroy Merlin verificará as condições do produto, que deverá estar em perfeito estado e em condições de venda não podendo ter sinal de utilização ou instalação.

4.2.4. Os produtos adquiridos em saldo, sob encomenda, por metro e tintas preparadas no centro de cores ficam sem possibilidade de troca.

4.2.5. Eletroeletrônicos, aquecedores, móveis e máquinas em geral, quando apresentarem sinais de instalação e/ou utilização, somente poderão ser trocados com a apresentação de laudo técnico atestando o vício ou defeito.

4.2.6. Os produtos cerâmicos não poderão ser trocados, exceto se no ato da entrega o Cliente verificar que se trata de produto diferente da compra realizada.

4.2.7. Os produtos que possuem partes de vidro são conferidos no caixa e, desta forma, a troca só será realizada caso o produto esteja em perfeitas condições;

### **4.3. Devolução ou troca de produto com boleto faturado (Pessoa Jurídica)**

4.3.1. O Cliente deverá comparecer na Loja de origem do pedido de venda, com os produtos e o espelho da nota fiscal para devolução da mercadoria.

4.3.2. Caso o pedido tenha sido entregue, é necessário que o Cliente efetue pagamento de valor de novo frete para que a loja realize a retirada da mercadoria.

4.3.3. O frete não será cobrado em casos de devolução ou troca de produto com defeito técnico ou de fabricação.

4.3.4. O Assessor Pessoa Jurídica entrará em contato com a Loja para agendar a data de retirada dos produtos do local.

4.3.5. O boleto atualizado será enviado via e-mail em até 48 horas úteis.

4.3.6. Em caso de devolução total a Leroy Merlin efetuará o abatimento dos valores e o cancelamento do pedido de venda.

4.3.7. Para adquirir um novo produto basta encaminhar solicitação para o endereço de e-mail [analisepj@leroymerlin.com.br](mailto:analisepj@leroymerlin.com.br) encaminhando juntamente com a ordem de compra.