

Política de trocas e devoluções

Veja abaixo os procedimentos para troca ou devolução de produtos adquiridos na [Bellfone](#):

Troca por dano ou divergência

Produtos entregues avariados, que esteja impróprio para o consumo ou danos causados no transporte, deverão ser recusados no ato da entrega.

Se a embalagem que condiciona o pedido estiver violada ou o produto recebido não estiver de acordo com o solicitado, o cliente deve recusar a mercadoria e entrar em contato com a Bellfone no pós vendas para que sejam tomadas as devidas providências.

Reação adversa e defeitos durante o prazo de garantia

O produto adquirido apresentar qualquer defeito, a Bellfone realizará a troca do material em até 7 dias após a compra e em até 1 ano para materiais classificados como troca expressa será encaminhado pela Bellfone para ser tratado direto com o fabricante.

Para maiores informações o cliente entrará em contato com o pós vendas da Bellfone, não entra na garantia produtos apresentando sinais de:

- Queda,
- Oxidação,
- Produto queimado.

Remessa para conserto

Material para reparo só é permitida com a apresentação da nota fiscal de remessa para conserto ou declaração caso o cliente seja isento. Prazo para reparo é de até 30 dias, caso produto chegue antes o cliente a assistência técnica entrará em contato. Será solicitado também o CFOP de remessa para conserto (Independente se o CFOP seja de saída da Nota fiscal Bellfone).

O cliente deve entrar em contato com o Pós vendas, ou o vendedor através do telefone (11) 4061-8500 ou e (11) 4061-1754 –

É importante que o cliente tenha em mãos o seu CPF, número da nota fiscal, data da compra e o número de série do produto.

Devem ser informados ao atendente os sintomas apresentados durante o uso do produto, para que o problema seja resolvido de acordo com o Termo de Garantia do produto e as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor.

Direito de arrependimento e de devolução

Para devolução do produto, o cliente possui o prazo de até 30 dias, a contar a partir da data de compra. O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado de cópia da nota fiscal, manual e todos os seus acessórios. Para produtos fora de linha e ou produtos sem giro de estoque, Após no período de 30 dias será a o cliente deve entrar em contato com o atendente da Bellfone para ser analisada pelo gerente a devolução ou arrependimento.

Caso a nota seja recusada o prazo final é de 24 horas a partir do momento que a nota for gerada, caso passe este prazo, a Bellfone não terá possibilidade de realizar o cancelamento da mesma, conforme normas da secretaria da fazenda, onde será documentado sendo assinada e carimbada pela Bellfone.

Atendida as condições acima, será necessário emitir uma nota fiscal de devolução ou uma declaração quando for isento inscrição estadual, sendo que para valores acima de 300,00 a declaração deverá ser reconhecida firma da assinatura do responsável.

Para verificar referente troca e entrega do produto. Para isso deve entrar em contato com a Bellfone pelo telefone (11) 4061-8500, e será encaminhado para o pós vendas e receberá a autorização para devolução e maiores informações sobre o procedimento.

Atenção: Não serão trocados produtos que demonstrarem sinal de uso ou tiverem sofrido qualquer tipo de alteração.

Processo de restituição

Caso a mercadoria trocada não esteja disponível em estoque, o consumidor receberá de acordo com sua escolha:

- Outro produto similar e de mesmo valor, ou;
- valor integral de crédito para a próxima compra;
- Havendo possibilidade, poderá ser efetuada troca por outra mercadoria escolhida pelo cliente. A diferença de preço entre os produtos será cobrada, caso o produto escolhido tenha um valor maior, e em caso o produto tenha um valor menor, o cliente será previamente comunicado.

- No caso de compras efetuadas com cartão de crédito, o cliente deverá entrar em contato no telefone 4061-8500 ou por e-mail do financeiro@bellfone.com.br e solicitar uma análise da compra efetuada, será encaminhado para o departamento, onde haverá um estudo da compra, podendo ser aprovado um crédito para uma próxima compra ou o estorno à administradora do cartão após a comprovação do retorno do produto à Bellfone. Sendo normalmente, o crédito é computado na próxima fatura ou na subsequente. Nesses casos, a operadora deverá ser consultada.

Se o pagamento foi efetuado através de boleto bancário, o cliente deverá informar seus dados bancários (banco, agência, conta corrente, correntista e CPF) para que a Bellfone faça a transferência ou depósito. O prazo para restituição nesse caso é de até 5 dias úteis após o retorno do produto à Bellfone.

- A) Para os casos em que a nota de saída da Bellfone foi com o CFOP 5405 deverá retornar com o produto CFOP 5411.
- B) Para os casos em que a nota de saída da Bellfone foi com o CFOP 5102 deverá retornar com o material com o CFOP 5202 e adicionar os impostos devidos. (ICMS e Alíquota).

Atendida as condições acima, será gerado um crédito para o cliente no respectivo valor da devolução, após a validação e aprovação pelo gerente do estoque.

Processo de restituição de compra de treinamento:

A restituição do valor pago pelo curso, pode ocorrer mediante os motivos de desistência ou cancelamento do curso. Devendo ser solicitada com prazo máximo de até 7 dias após a emissão do boleto. Será analisada, sendo possível a remarcação do mesmo para próxima data do curso. Após confirmação do cancelamento do curso, a Bellfone não estornará o dinheiro pago pelo treinamento.