



Política de trocas e devoluções

Na Store APG a satisfação do cliente está acima de tudo!

Por isso as trocas e devoluções são possíveis e simples, mas para sua própria segurança, existem alguns procedimentos que precisam ser seguidos.

Devolução por arrependimento ou desistência

O prazo para desistir da compra do produto é de até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento.

Para solicitar devolução, entre em contato com a nossa Central através do email:
trocasecancelamentos@storeapg.com

O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, instalação ou avarias, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e todos os seus acessórios.

Para cancelar a compra

Através da nossa Central através do email: trocasecancelamentos@storeapg.com, é possível fazer o cancelamento da compra. Caso o pedido já esteja em transporte será necessário aguardar a chegada do mesmo para fazer a devolução, sendo necessária a recusa do produto no ato da entrega.

Caso tenha-o recebido, entrar em contato com a nossa Central através do email:
trocasecancelamentos@storeapg.com, solicitar o cancelamento do pedido e aguardar a retirada dos produtos pela transportadora.

Após a confirmação do recebimento do produto pelo StoreAPG dentro das condições já estabelecidas, será feito o estorno, devolução do pagamento ou mesmo será gerado um vale-compra/cupom de desconto para efetuar novas compras.

Cancelamento ou desistência de compra que está com a transportadora

Em caso de desistência da compra após o encaminhamento do produto é necessário aguardar a chegada do mesmo para fazer a devolução, sendo necessária a recusa do produto no ato da entrega.

Após o recebimento da mercadoria ao nosso Centro de Distribuição, processaremos a restituição na mesma forma de pagamento e no valor total pago pela compra.



Como trocar um produto

Trocas ou devoluções devem ser feitas no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da data de entrega do produto.

Entre em contato com a Central através do email: trocascancelamentos@storeapg.com para esclarecimento do procedimento.

O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso e instalação ou avarias, sem violação do lacre original do fabricante, certificado de garantia, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e todos os acessórios.

Como trocar um produto quebrado

Produtos quebrados precisam obrigatoriamente passar por uma análise em nossa Central de Distribuição para devidas verificações, sendo assim, a troca não pode ser feita nas lojas físicas. Entre em contato com nossa Central através do email: trocascancelamentos@storeapg.com e solicite a coleta dos produtos pela transportadora.

A coleta do produto será feita em até 7 (sete) dias úteis. De segunda à sexta feira, das 8h às 21h. Nosso transportador entregará no local o comprovante da coleta.

Serão feitas até 3 (três) tentativas consecutivas de coleta, até 48 horas após a última tentativa.

O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso e instalação, sem violação do lacre original do fabricante, sem avarias, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e todos os acessórios.

E se o produto que eu vou trocar acabou no estoque?

Providenciaremos o cancelamento da compra e o estorno do pagamento, nos termos de nossa política de trocas e devoluções.

Como devolver um produto

- Você pode entrar em contato com a nossa Central através do email: trocascancelamentos@storeapg.com e solicitar a devolução do produto.



O envio do produto deverá ser feita em até 7 (sete) dias úteis. De segunda à sexta feira, das 8h às 21h.

O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso e instalação, sem violação do lacre original do fabricante, sem avarias, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e todos os acessórios.

Prazo para resolução da troca em garantia

30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto em nosso Centro de Distribuição, para verificar se a solicitação preenche os requisitos da política de trocas e devoluções. Em caso afirmativo, enviaremos outro produto ao cliente.

Ressarcimento de valores de pedidos cancelados

O ressarcimento dos valores de pedidos cancelados será feito da mesma forma de pagamento escolhida no processo de compra.

O cliente poderá optar por receber um vale-troca/cupom de desconto no valor do produto para utilizar em sua próxima compra.

Em compras pagas com cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada em até 3 dias e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior, de uma só vez, qualquer que seja o número de parcelas utilizado na compra. O prazo de ressarcimento depende da administradora do cartão.

Em compras pagas com boleto bancário ou débito em conta, a restituição será efetuada por meio de depósito bancário, em até 5 (cinco) dias úteis. Somente na conta corrente do(a) comprador(a), que deve ser individual. É necessário que o CPF do titular da conta corrente seja o mesmo que consta no pedido (CPF do cliente).

O cliente pode optar por receber um vale-troca/cupom de desconto no valor do produto para utilizar em sua próxima compra. - Se o processo de troca for feito na loja, o crédito do cupom poderá ser usado apenas na loja. - Se o processo de troca for feito através da Central de Atendimento, o crédito do cupom poderá ser usado para as próximas compras online e nas lojas físicas.

Vale-troca/Cupom de desconto

Ao solicitar um cancelamento, é possível receber um vale-troca/cupom de desconto no mesmo valor pago para utilizar em sua próxima compra na loja física ou direto no site.



- Crédito na loja física expira 30 dias após a data de recebimento;
- Crédito no site expira 90 dias após a data de recebimento;
- É identificado com o CPF do(a) cliente, o que impede o uso por terceiros;

O uso deve ser feito apenas pelo titular da compra;

Diferença entre o valor do produto trocado:

- Caso o novo produto tenha um valor MAIOR que o produto que está sendo trocado, a diferença deverá ser paga pelo cliente. Ao contatar a nossa Central através do email: trocacancelamentos@storeapg.com você receberá todas as informações e orientações necessárias para esse procedimento.

Será gerado um vale-compra/cupom de desconto com o valor do produto para efetuar uma nova compra do produto escolhido. O valor da diferença pode ser pago com todas as formas de pagamento disponíveis no site.

- Caso o novo produto tenha um valor MENOR que o que está sendo trocado, a diferença será reembolsada das seguintes formas: Cancelamento do valor correspondente (se o pagamento tiver sido efetuado por cartão de crédito); Através de depósito bancário (se o pagamento tiver ocorrido através de boleto ou cartão de débito - em até 15 dias úteis).

Vale-troca/ Cupom de desconto com valor da diferença podendo ser utilizado para novas compras em um período de 30 a 90 dias a partir da data de emissão.

Vício (defeito) do produto e garantia

Mesmo com todas as preocupações, pode haver algum tipo de avaria nos produtos decorrentes no transporte ou apresentar algum vício decorrentes por defeito de fabricação. Sendo assim, é imprescindível que preserve o certificado de garantia.

Todos os produtos apresentam a garantia de 90 dias* contados a partir do seu recebimento mais a garantia adicional conforme certificado de cada fabricante.

Havendo qualquer anormalidade com o produto neste período entre em contato com a nossa Central através do email: trocacancelamentos@storeapg.com para que o mesmo seja devolvido para avaliação.

- O produto não poderá conter sinais de má utilização ou instalação incorreta do produto.
- É preciso estar em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios e manuais.
- É preciso enviar o certificado de garantia do produto (quando houver).



- O produto deve ser acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica).
- O StoreAPG não se responsabiliza pelo desgaste natural provocado pela utilização contínua do produto, tendo em vista a constatação de possíveis vícios ocultos onde o prazo para reclamação é de 30 dias para produtos não duráveis e de 90 dias para produtos duráveis, a partir da constatação de possíveis avarias, a garantia se aplicará junto ao fabricante do produto, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Entrar em contato com a Central através do email: trocsecancelamentos@storeapg.com para esclarecimento do procedimento.
- Todo produto encaminhado para troca por vício ou defeito, passará previamente por uma análise técnica junto ao fabricante do mesmo para as devidas verificações do vício e ou defeito. Caso realmente seja constatado por laudo da assistência técnica do fabricante que não há vício ou defeito no produto, ou ainda que o vício ou defeito tenha sido ocasionado por mau uso por parte do consumidor, o StoreAPG fará o reenvio do mesmo produto ao endereço do cliente, isentando-se de quaisquer obrigações como reembolso, custos com mão de obra, traslado pelo consumidor, troca e despesas de frete geradas por esse reenvio.
- Prazo para elaboração do laudo pela assistência técnica ou fabricante é de até 30 dias (úteis).

IMPORTANTE:

-Para alguns produtos específicos, a garantia será aplicada diretamente junto ao fabricante ou a sua assistência técnica. Verifique junto a embalagem os procedimentos necessários. Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa Central através do email: trocsecancelamentos@storeapg.com.