

## **Política de Trocas e Devolução**

### **Arrependimento ou Desistência**

O prazo para desistir da compra é de 07 (sete) dias corridos contados a partir da data de recebimento do pedido, conforme informa Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor:

“O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”.

Após a devolução por arrependimento ou desistência, o consumidor pode optar por reembolso do valor do produto.

Entrar em contato por e-mail ([suporte@palla.com.br](mailto:suporte@palla.com.br)) ou por telefone (49 9 8869-3406) para nos comunicar.

O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, sem que tenha sido utilizado ou instalado, juntamente com a nota fiscal e acessórios completos. Caso TODOS os requisitos acima forem respeitados, a Palla aceitará o cancelamento da compra.

### **Produto com Defeito**

O consumidor tem até 7 dias corridos, a contar da data de recebimento, para comunicar o defeito. Deve entrar em contato por e-mail ([suporte@palla.com.br](mailto:suporte@palla.com.br)) ou por telefone (49 9 8869-3406) para nos comunicar. Caso a Palla verifique que não há defeito no produto, o mesmo será reenviado ao cliente, ficando o mesmo com a obrigação do pagamento dos custos de frete. A Palla tem até 15 dias corridos para solucionar o problema. Caso contrário o consumidor poderá solicitar a troca do produto com defeito ou o cancelamento da compra e a restituição integral do valor pago.

### **Restituição de Valores**

O cliente optando pelo ressarcimento do valor pago, e tendo sido atendidas as exigências solicitadas para tal fato, a restituição poderá ocorrer das seguintes formas: O valor pago pelo produto será devolvido integralmente da mesma forma que foi transacionado. Sendo Cartão de Crédito, o estorno poderá acontecer em até 3 (duas) faturas subsequentes, sendo esse prazo responsabilidade da administradora do cartão. Em caso de Débito em Conta ou Boleto Bancário a Palla tem o prazo de até 10 (dez) dias úteis para realizar a transferência bancária para a conta de titularidade do cliente. O cliente poderá escolher em manter um crédito no valor pago para efetuar compras futuras.

### **Montagem de Terceiros**

Não nos responsabilizamos pela montagem ou instalação de terceiros, ficando as consequências de má manipulação do produto e possíveis avarias, sob responsabilidade do cliente. Salientamos, ainda, que as trocas só são realizadas tendo sido constatado pela Palla defeito de fabricação, não dando direito a tal procedimento qualquer avaria decorrente de mau uso por parte do cliente e/ou terceiros.

### **Retirada de Produtos**

Caso haja necessidade de retirada de produtos para trocas ou devoluções deverá ser realizada no mesmo endereço de entrega.