

Política de entrega, troca e devolução de produtos

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições de Uso do Site. Caso haja conflito entre as disposições de ambos os documentos, deve prevalecer o que estiver estabelecido no mais específico.

1. Definições

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

Autenticação: Ato de o visitante inserir seu nome de usuário e senha para ter acesso às áreas e funcionalidades restritas do Valcla Moto Parts.com;

Cientes: Pessoas que efetuaram aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo Portal www.valcla.com.br;

Conta de Acesso: Credencial digital formada pela combinação de login e senha, única e intransferível para cada usuário do Valcla Moto Parts.com

Terceiros Anunciantes: Empresas cadastradas no Valcla Moto Parts.com que utilizam o site para anunciar seus próprios produtos ou serviços;

Session ID: Identificação da sessão do visitante, iniciada na sua autenticação com sucesso;

Usuário: Todo visitante autenticado no Valcla Moto Parts.com;

Visitante: Qualquer pessoa que navegar pelo Valcla Moto Parts.com.

2. Entrega das mercadorias:

2.1. O Valcla Moto Parts.com utiliza diversos serviços para a entrega de seus produtos, cujo tempo de transporte pode variar de acordo com a região do destinatário. Por isso, esteja atento com o status de seu pedido e se certifique que haverá alguém apto para receber a encomenda na data prevista, entre as 8h e 23h, ou na data e período selecionados, caso tenha optado pela entrega agendada.

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 do Valcla Moto Parts.com.

2.3. Todas as encomendas a serem entregues estarão em caixas ou envelopes personalizados, lacrados com uma fita exclusiva do Valcla Moto Parts.com. Caso o consumidor constate que a embalagem esteja violada, a sugestão é que esta seja recusada no momento da entrega, evitando assim posteriores transtornos.

2.3.1. Na hipótese de vendas pelos Terceiros Anunciantes, as encomendas serão entregues em caixas ou envelopes personalizados, lacrados com a embalagem do Terceiro Anunciante. Caso o consumidor constate que a embalagem esteja violada, a sugestão é que esta seja recusada no momento da entrega e que o Terceiro Anunciante seja contatado diretamente, evitando assim posteriores transtornos.

2.4. O Valcla Moto Parts.com apenas entrega as encomendas transportadas no endereço indicado pelo Cliente, conforme descrito no pedido. Os entregadores não estão autorizados a instalar,

montar, desmontar, mover, ligar, testar ou realizar qualquer tarefa que implique em manuseio dos produtos entregues, sob qualquer hipótese.

2.5. Caso seja constatado que o(s) produto(s) está(ão) em desacordo com o contratado, o Cliente deverá recusar o recebimento do pedido, registrar o motivo e comunicar a central de atendimento ao consumidor Valcla Moto Parts.com sobre o ocorrido.

2.6 A Valcla moto parts se utilizara de vários meios para entrega dos produtos , correios, moto frete, transportadora, sendo a que melhor atender as necessidades dos clientes

2.7 O custo de entrega será de responsabilidade do cliente e seu valor será pago antecipadamente para liberação da entrega da mercadoria (as)

3. Troca de produtos com defeito

3.1. O Valcla Moto Parts.com 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 ao Cliente e seguir as instruções recebidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

3.3. Caso identificado defeito técnico ou de fabricação, o prazo para solicitação de troca/devolução é de até 7 (sete) dias corridos, contando da data do recebimento do produto. Após esse período, o Cliente deverá encaminhar o produto à assistência técnica do fabricante.

3.4. Caso haja a entrega de produtos diversos aos originalmente adquiridos, o consumidor deverá recusar a entrega ou solicitar troca do produto em até 7 (sete) dias corridos a contar da data do seu recebimento.

3.5. Produtos adquiridos no Valcla Moto Parts.com não poderão ser trocados em lojas físicas. 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.

3.6. Caso o produto a ser trocado não esteja mais disponível, o Cliente poderá optar pela:

a) Vale Troca para utilização em uma próxima compra, incluindo o Valcla Moto Parts do frete, caso tenha sido cobrado;

b) Troca por outro produto disponível no Valcla Moto Parts.com, do mesmo Valcla Moto Parts do produto adquirido, incluindo o frete, caso tenha sido cobrado;

c) Restituição do Valcla Moto Parts do produto, incluindo o Valcla Moto Parts pago pelo frete.

4. Para produtos comercializados pelos Parceiros do Valcla Moto Parts.com disponibilizados para venda no Portal Valcla Moto Parts.com e/ou Shopping Valcla Moto Parts.com, o Cliente deverá seguir as condições e regras próprias e exclusivas dos respectivos Parceiros do Valcla Moto Parts.com.

5. Arrependimento da compra (devolução)

5.1. Caso o Cliente se arrependa de uma compra efetuada, 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.

5.2. 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.

5.3. Os produtos deverão ser enviados em suas embalagens originais com todos os manuais e acessórios.

5.4. Constatado o cancelamento da compra, o Valcla Moto Parts.com adotará as providências e os valores serão restituídos ao Cliente de acordo com o meio de pagamento utilizado para realização da compra: sendo (i) depósito em conta corrente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, ou (ii) acionamento da administradora de cartão de crédito, no prazo de 2 (dois) dias úteis, para que ela comunique a instituição financeira responsável pelo crédito (estorno) que poderá ocorrer em até duas faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura de cartão de crédito.

5.5. Caso o Cliente não possua conta corrente, é possível emitir uma ordem de pagamento. O Valcla Moto Parts poderá ser sacado em qualquer agência do Banco do Brasil, em até 10 (dez) dias úteis, após a devolução do produto nos Centros de Distribuição.

5.6. Os prazos só serão computados a partir da devolução do(s) produto(s) em um dos centros de distribuição do Valcla Moto Parts.com, observados os critérios estabelecidos no item 6, subitem 6.3.

6. Sobre a troca ou arrependimento da compra

6.1. Toda devolução ou troca de produtos comercializados pelo Valcla Moto Parts.com deverá ser comunicada à Central de Atendimento, antes do reenvio dos produtos ao nosso Centro de Distribuição.

6.2. 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;

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.

6.3. O Valcla Moto Parts.com 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 3 (três) dias úteis a contar do recebimento da mercadoria em questão no Centro de Distribuição.

6.4. Ao solicitar um procedimento de troca ou arrependimento de compra, o Valcla Moto Parts.com informará um código de autorização de postagem, com as devidas instruções de envio da mercadoria ou a data prevista para coleta do produto.

6.5. Caso esse procedimento não seja bem sucedido pelas razões abaixo, a Central de Atendimento do Valcla Moto Parts.com entrará em contato com o Cliente para solucionar a situação:

a) Ausência do Cliente no local;

b) Endereço incorreto;

c) Descumprimento dos quesitos a, b, c e d do item 6.2.

6.6. Caso não seja possível solucionar ocorrências situações descritas acima em até 05 (cinco) dias úteis, a solicitação de coleta do produto será cancelada.

6.7. Para produtos comercializados pelos Parceiros Valcla Moto Parts.com disponibilizados para venda no Valcla Moto Parts.com e/ou Shopping Valcla Moto Parts.com, o cliente está ciente que deverá seguir as condições e regras próprias e exclusivas dos respectivos Parceiros do Valcla Moto Parts.com.

7. Atendimento ao cliente
Caso tenha qualquer dúvida em relação à Política de entrega, troca e devolução de produtos, entre em contato pelos seguintes canais:

a) via Chat, acessando o Portal Valcla Moto Parts.com no endereço eletrônico (www.valcla.com.br), clicando em Atendimento, Canais de Atendimento do Valcla Moto Parts.com.br e selecionando a opção Atendimento por Chat. Horário de Atendimento: de segunda a sábado, das 8h às 16h.

b) pelos telefones (011) 4679 5055, de segunda a sexta das 8h às 16h .

c) via Site, acessando o Portal Valcla Moto Parts.com no endereço eletrônico (www.valcla.com.br), clicando em Atendimento, Canais de Atendimento do Valcla Moto Parts.com.br e selecionando a opção Atendimento ao Consumidor, preenchendo os campos solicitados no site e clicando em enviar.