



## **Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce**

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

### **1. Identificação**

Este site Amazonia Fishing é de propriedade, mantido e operado por AMAZÔNIA FISHING TUR AGÊNCIA DE TURISMO EIRELI, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 27.161.636/0001-71.

### **2. Contato – SAC (Central de Atendimento AMAZÔNIA FISHING TUR )**

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a AMAZÔNIA FISHING TUR disponibiliza o SAC para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Pelo telefone +55 (11) 99702-5119, dias uteis, segunda a sexta das 09h00 às 17h00; (b) Por e-mail endereçado à AMAZÔNIA FISHING TUR , contato@bravapesca.com.br, 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 AMAZÔNIA FISHING TUR 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 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. Modalidades**

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a AMAZÔNIA FISHING TUR disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (vício).

### **4. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)**

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à AMAZÔNIA FISHING TUR por meio do SAC (Central de Atendimento AMAZÔNIA FISHING TUR ) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:



## Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce

- 4.1. Contato com o SAC. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o SAC (Central de Atendimento AMAZÔNIA FISHING TUR ) a fim de solicitar o cancelamento da Compra informando seus dados e o dados do produto adquirido.
- 4.2. Envio do produto à AMAZÔNIA FISHING TUR . O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à AMAZÔNIA FISHING TUR : (a) enviando-o à AMAZÔNIA FISHING TUR pelo Correios. Neste caso, bastará solicitar ao SAC (Central de Atendimento AMAZÔNIA FISHING TUR ) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a AMAZÔNIA FISHING TUR poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.
- 4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a AMAZÔNIA FISHING TUR verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) está sem indícios de testes, provas ou uso.
- 4.4. Negativa do arrependimento. Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a AMAZÔNIA FISHING TUR notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.
- 4.5. Devolução dos valores pagos. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a AMAZÔNIA FISHING TUR notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela AMAZÔNIA FISHING TUR à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa. Excepcionalmente a AMAZÔNIA FISHING TUR poderá creditar o valor em dinheiro (especie).

### **5. Devolução por arrependimento do Cliente (fora do prazo legal)**

O Código de Defesa do Consumidor prevê 7 (sete) dias corridos para o cancelamento de compras, contados da data de recebimento do Produto. Neste caso, são aplicáveis todas as condições indicadas no item 4 acima.

### **6. Devolução ou Troca por defeito no produto (em até sete dias)**

Se o Produto adquirido no Site apresentar algum defeito ou avaria, o Cliente poderá solicitar a sua devolução ou troca por meio do SAC (Central de Atendimento AMAZÔNIA FISHING TUR ). O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do produto, para informar a existência do defeito e requerer a troca ou a devolução. Se este prazo terminar em um sábado,



## Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce

domingo ou feriado, o Cliente poderá reportar a existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente. A análise do pedido de troca ou devolução será processada da seguinte forma:

6.1. Contato com o SAC. O Cliente deverá contatar o SAC (Central de Atendimento AMAZÔNIA FISHING TUR ) a fim de informar a existência do defeito. É importante que o Cliente informe neste contato o nome completo do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais.

6.2. Envio do Produto à AMAZÔNIA FISHING TUR . O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à AMAZÔNIA FISHING TUR : (a) enviando-o à AMAZÔNIA FISHING TUR pelo Correios. Neste caso, bastará solicitar ao SAC (Central de Atendimento AMAZÔNIA FISHING TUR ) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a AMAZÔNIA FISHING TUR poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

6.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a AMAZÔNIA FISHING TUR verificará as suas condições, sendo que: (i) o produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; (ii) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

6.4. Negativa da troca ou devolução. Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, a AMAZÔNIA FISHING TUR notificará o Consumidor para retirar o Produto em questão ou para arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

6.5. Aceitação da troca ou devolução. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a AMAZÔNIA FISHING TUR notificará o Cliente a aceitação e validação das condições do produto devolvido e permitirá que o Cliente opte pelo (i) envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo crédito no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras; (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na AMAZÔNIA FISHING TUR , com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

### **7. Devolução ou Troca por defeito no produto (após mais de sete dias)**

Após o prazo de 7 (sete) dias para devolução ou troca de produto defeituoso diretamente pela AMAZÔNIA FISHING TUR , o Cliente deverá se valer da garantia fornecida pelo fabricante, nos termos do certificado de garantia que acompanha o Produto e com suporte na nota fiscal original. De qualquer forma, o SAC (Central de Atendimento AMAZÔNIA FISHING TUR ) auxiliará o Cliente na localização dos serviços de assistência técnica dos fabricantes.