

Política de Atención al Cliente

Enero/2022

Uso restricto Panela Mineira



Canales de Atención al Cliente:
Teléfono (37) 9 9809 0129 (WhatsApp)
Correo electrónico: sac@fumil.com.br
Página web: www.panelamineira.com.br

1- POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES

Todo consumidor que necesite cambiar o devolver algún producto, sea cual sea el motivo, deberá entrar en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al Cliente de Panela Mineira a través del correo electrónico sac@fumil.com.br, por el teléfono (37) 9 9809 0129 o por la página web www.panelamineira.com.br.

El cambio o la devolución solo será efectuado tras un análisis del producto recibido en el Centro de Distribución Panela Mineira, en un plazo de 30 días seguidos a partir de la fecha de recepción. Después del analizarlo, el Servicio de Atención al Cliente hablará con el cliente, vía correo electrónico o WhatsApp, sobre el cambio o devolución.

En el caso de que se vea, tras el análisis, que el producto devuelto no se encuadra en los criterios para cambio o devolución, presente indicios de mal uso o de haberse averiado, Panela Mineira queda dispensada de aceptar la devolución o cambio y devolverá el producto en las condiciones en las que se encuentra a la dirección del remitente, sin consulta previa, ni costo.

1.1 Motivos para cambios y devoluciones:

- Producto divergente;
- Averías en la entrega;
- Vicio o defecto en el producto.

Para todos los motivos que se describen abajo, es obligatorio enviar imágenes (fotos) con identificaciones nítidas del producto y empaque Panela Mineira para continuar con el proceso de cambio y devolución, sea por correo electrónico o WhatsApp.

1.1.1 Devolución por producto divergente

En el caso de que el cliente haya comprado el producto equivocado o haya recibido otro diferente en lugar del que compró, tendrá hasta 7 (siete) días seguidos, contados a partir de la fecha de haber recibido el producto para solicitar el cambio o la devolución, tal como lo establece el art. 49 del Código de Defensa del Consumidor y el Decreto 7.962/2013.



1.1.2 Averías en la entrega

En el momento en que la transportadora realice la entrega de su pedido, verifique detalladamente el contenido y no reciba el producto cuando este presente por lo menos una de las siguientes condiciones:

- Empaque abierto o averiado;
- Falta de algún componente;
- Producto dañado;

Si su producto sufrió algún daño y usted lo identificó solo después de que se haya efectuado la entrega, tendrá hasta 7 (siete) días seguidos, contados a partir de la fecha en la que recibió el producto, para solicitar el cambio o la devolución.

No se aceptarán reclamaciones, solicitudes para cambiar y devolver productos, componentes o accesorios que falten, no registrados dentro del plazo establecido en la Política de Cambios y Devoluciones.

1.1.3 Cambio o devolución del producto por defecto o vicio

Cuando el producto tenga algún problema de funcionamiento, el cliente deberá utilizar la garantía, según las orientaciones que constan en el ítem 8 de este documento o consultar la página web www.panelamineira.com.br. Vale resaltar que los plazos para hacerlo comienzan a contar a partir de la fecha en la que el producto fue recibido o en la que fue identificado el vicio o defecto.

Condiciones para que el cambio y la devolución del producto sea realizado:

- El producto debe enviarse en un empaque sellado que lo proteja adecuadamente contra averías durante el transporte.
- El producto debe ser enviado junto con todos los componentes y accesorios.
- El producto no puede presentar ningún indicio de avería y mal uso por parte del cliente.
- Una copia de la NFe - DANFE (Documento Auxiliar de la Factura Electrónica) o cupón fiscal.

2- PEDIDO EXTRAVIADO O ROBADO DURANTE EL TRANSPORTE

Fumil - Panela Mineira trabaja con aliados logísticos que tienen una excelente reputación en el mercado y busca mantener la calidad en sus entregas, pero también sabemos que todos somos susceptibles a imprevistos. Toda mercadería enviada por Panela Mineira está debidamente cubierta por un seguro de transporte. Por esta razón, si su producto llega a extraviarse, nuestro equipo de logística tomará las medidas adecuadas con respecto a la transportadora y repondrá el volumen extraviado lo más rápido posible.



3 - RESTITUCIÓN DE VALORES

3.1 Cliente (Comerciantes, dueños de e-commerce, restaurante y otros)

Ante la hipótesis de que los valores abonados por el cliente deban ser restituidos por los motivos que constan en el presente instrumento, esto sucederá en las mismas condiciones y forma de pago realizados inicialmente.

Si el pago de su pedido se realiza por boleto de pago, la devolución del valor será por transferencia bancaria en hasta 7 días hábiles. Para que podamos realizar el depósito, los datos bancarios deben ser del titular registrado en nuestro banco de datos.

IMPORTANTE: El reembolso de los valores, sea por extorno de transferencia o vale compra, solo ocurrirá a partir del momento en que la fábrica reciba y verifique el producto recibido por el sector de Atención al Cliente.

3. 2 Consumidor Final

En el caso del consumidor final, no se permitirán reembolsos. En este caso, repondremos el producto, en el caso de que el vicio o defecto quede comprobado, conforme se describe en el ítem 1.1.4.

4 - RECOLECCIÓN DE MERCADERÍAS

Después de solicitar el cambio o devolución, entregaremos un código para que el producto pueda ser enviado por los Correos o por algún aliado logístico debidamente identificado.

En la hipótesis de que su domicilio haya cambiado a otro diferente de la entrega de los productos, el cliente deberá comunicarlo a la empresa en un plazo de 48 horas. De lo contrario, esta no atenderá su solicitud de cambio o devolución.

Luego de haber recogido y recibido el producto en nuestra fábrica, evaluaremos el problema relatado y, si está de acuerdo con la solicitud, autorizaremos el cambio del producto o realizaremos la devolución del valor abonado. Sin embargo, si llega a constatarse mal uso del producto, este será devuelto en las condiciones en las que se encuentra al mismo local en el que fue recogido.

5 - CANCELACIÓN DE COMPRAS

Para cancelar su pedido antes de que sea enviado, entre en contacto con el representante comercial o con nuestro sector Comercial a través del correo electrónico gerenciacom@fumil.com.br y solicite la Cancelación del Pedido.

Si el pago del pedido se realiza por boleto de pago, la devolución del valor será realizada por medio de transferencia bancaria en hasta 7 días hábiles. Para que podamos efectuar el depósito, usted deberá entrar en contacto con nuestro sector Financiero a través del



correo electrónico financeiro@fumil.com.br e informar sus datos bancarios, que deben corresponder al titular registrado en nuestro sistema.

6- PRODUCTOS RETIRADOS DIRECTAMENTE EN LA FÁBRICA

Cuando se realice un pedido y se solicite su retirada directamente en el Centro de Distribución, y exista esta posibilidad, el comprador deberá verificar los productos adquiridos en el propio local, firmando personalmente un documento que compruebe su conformidad, ya que ninguna reclamación será aceptada posteriormente. Excepto en el caso de que sea encontrado vicio o defecto en el producto.

7- GARANTÍA DEL PRODUCTO

7.1 Plazo y comprobación de la garantía

El producto tiene garantía del fabricante durante 90 días contados a partir de la fecha en la que el cliente/consumidor lo compró. Para comprobar este plazo, el comerciante/consumidor deberá presentar la factura de compra u otro documento equivalente que identifique el producto.

7.2 Garantía extendida

La garantía extendida se aplica en los casos en que se identifiquen defectos en el acabado, oriundos del proyecto, fabricación, montaje o cualquier vicio de calidad que hagan que el producto se vuelva inadecuado para el uso. El producto deberá, invariablemente, haber sido utilizado en condiciones normales y en conformidad con las instrucciones dadas sobre los cuidados de uso.

7.3 Exclusión de la garantía

La garantía no se aplica:

- A los daños que el producto haya sufrido por desgaste natural (como, por ejemplo, oxidación), y/o como consecuencia de accidentes, maltrato, manejo o uso inadecuado.
- A los daños que el producto haya sufrido como consecuencia de ser utilizado para otras finalidades que no sean las especificadas por el fabricante o que no sean compatibles con su uso.
- A los productos que hayan sido sometidos a cualquier tipo de modificación/adaptación.

