

## **POLÍTICA DE GARANTIA, TROCA E DEVOLUÇÃO (CLIENTE PESSOA FÍSICA)**

Comprometida com a satisfação de seus clientes, oferecendo produtos de ótima qualidade, obtidos em parcerias com fornecedores idôneos e com ótima reputação no mercado, a General Truck Parts, sob amparo do Código de Defesa do Consumidor, desenvolveu uma política de trocas e devoluções de mercadorias.

### **1 - CONDIÇÕES GERAIS**

1.1 - Todas as ocorrências que envolvam troca e devolução obrigatoriamente devem ser comunicadas ao nosso Setor Fiscal, por um dos seguintes meios:

- Telefone: Ligações do DDD 11, ligar (11) 2500-9710 (direto) ou (11) 2500-9700 Opção 2 e depois Opção 3;  
Ligações de outro DDD, pode chamar no 0800-0066015 Opção 3;
- E-mail: [nfe@generaltruckparts.com.br](mailto:nfe@generaltruckparts.com.br);
- Skype: +551125009710;
- WhatsApp: 1125009710; ou
- Através do formulário “Contato”, do site [www.generaltruckparts.com.br/contato](http://www.generaltruckparts.com.br/contato).

1.2 - Caso algum produto seja devolvido sem este prévio contato, ele será reenviado imediatamente ao endereço original de entrega, sem consulta prévia e com custos de frete sob responsabilidade do cliente, uma vez que cabe exclusivamente à General Truck Parts a determinação da forma de devolução do produto.

1.3 - A retirada do produto deverá ser realizada por uma de nossas transportadoras credenciadas, no endereço onde foi feita a entrega original. Eventualmente poderá ser solicitado que o produto seja enviado pelos Correios, onde o custo de postagem será de responsabilidade da General Truck Parts.

1.4 - Se for constatado indícios de mau uso, ausência do DANFE de compra, itens e acessórios, a General Truck Parts ficará isenta de aceitar a solicitação e devolverá o produto ao endereço de entrega, sem consulta prévia, com custos de frete sob responsabilidade do cliente e sem a correspondente restituição dos valores pagos.

1.5 - Os produtos adquiridos pelo nosso site, Mercado Livre ou por nossa Central de Vendas, não poderão ser trocados em nossa loja física, isso somente caberá às compras realizadas no balcão.

1.6 - Caso a General Truck Parts não tenha o produto para troca em estoque no momento da solicitação, ela reserva-se ao direito de sugerir ao cliente um produto similar para atendimento imediato.

1.7 – No ato do recebimento da mercadoria, na hipótese da embalagem estar violada, do produto ter sido avariado no transporte ou da mercadoria estar com acessórios ou itens faltantes, a recusa deverá ser feita e o nosso Setor de Expedição e Logística comunicado imediatamente por um dos seguintes meios:

- Telefones: Ligações do DDD 11, ligar (11) 2500-9721 (direto) ou (11) 2500-9700 Opção 2 e depois Opção 4;  
Ligações de outro DDD, pode chamar no 0800-0066015 Opção 4;
- E-mail: [logistica@generaltruckparts.com.br](mailto:logistica@generaltruckparts.com.br);
- Skype: +551125009721; ou
- WhatsApp: 1125009721

## **2 - MODALIDADES DE GARANTIA, TROCA E DEVOLUÇÃO**

### **2.1 - DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO OU DESISTÊNCIA**

2.1.1 - Só serão aceitas as devoluções de mercadorias em até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento.

2.1.2 - O Setor Fiscal da General Truck Parts deverá ser obrigatoriamente comunicado sobre a devolução da mercadoria dentro deste prazo, antes do produto ser encaminhado.

2.1.3 - No caso da recusa ser feita no ato da entrega, onde a transportadora voltará com a mercadoria, o produto deverá retornar em sua embalagem original, sem indícios de uso, com o lacre original do fabricante (se houver), manual, acessórios e acompanhado do DANFE de compra, com o motivo da devolução anotado no seu verso.

2.1.4 - Caso a mercadoria seja devolvida posteriormente ao ato da entrega, dentro do prazo acima, o produto deverá retornar em sua embalagem original, sem indícios de uso, com o lacre original do fabricante (se houver), manual, acessórios e acompanhado do DANFE de compra, com o motivo da devolução anotado no seu verso.

2.1.5 - Quando a mercadoria for enviada pelos Correios, poderá ser devolvida pelo mesmo meio, pelo serviço PAC à cobrar, onde a despesa será por conta da General Truck Parts.

### **2.2 - DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO (VÍCIO)**

2.2.1 - A solicitação de troca do produto defeituoso deverá ser feita junto ao Setor Fiscal da General Truck Parts em até 90 (noventa) dias corridos, a contar da data do recebimento da mercadoria.

2.2.2 - Se o produto apresentar defeito após 90 (noventa) dias, a contar da data do recebimento, mas dentro do prazo de garantia do fabricante, deverá ser feito um contato com o mesmo para comunicar a ocorrência e obter esclarecimentos ou dirigir-se a uma das assistências técnicas credenciadas pelo próprio fabricante.

2.2.3 - Caso o fabricante do produto seja a LEFS, nossa parceira, a garantia é de 1 ano, a contar da data do recebimento, e todo o processo poderá ser realizado com a General Truck Parts, através do Setor Fiscal.

2.2.4 - Todo processo que for tratado com a General Truck Parts, após a autorização de garantia, o produto deverá ser encaminhado com o lacre original do fabricante (se houver), manual, acessórios e acompanhado do DANFE de compra, juntamente com o Laudo de Garantia preenchido. O formulário do Laudo de Garantia está disponível no site [www.generaltruckparts.com.br](http://www.generaltruckparts.com.br), na área "Clientes" (para acessar esta área o cliente deverá estar devidamente cadastrado no site, com login e senha, caso não esteja deverá fazer o cadastro). Caso o cliente tenha dificuldade em obter o formulário no site, poderá solicitá-lo junto ao Setor Fiscal pelos meios de comunicação citados no item 1.1.

2.2.5 - No caso da garantia ser aprovada pela General Truck Parts e confirmada a disponibilidade do item em estoque, o novo produto será enviado ao cliente, através de transportadora credenciada, com um DANFE (CFOP 5949 ou 6949 – Retorno de Garantia). Assim sendo, o cliente receberá um novo produto isento de qualquer custo adicional.

2.2.6 - No caso da garantia ser aprovada pela General Truck Parts, porém, sem a disponibilidade do item em estoque, o cliente será comunicado e será providenciado o ressarcimento dos valores pagos.

2.2.7 - No caso da garantia ser reprovada pela General Truck Parts, o cliente será comunicado, será emitido um DANFE (CFOP 5949 ou 6949 – Retorno de Garantia) e o cliente deverá tomar as devidas providências para retirar a mercadoria no nosso Centro de Distribuição, localizado na Av. Francisco Rodrigues Filho, 3990 – Vila Suíça – Mogi das Cruzes – SP, no Setor de Expedição e Logística.

2.2.8 - A General Truck Parts se isenta da obrigação de atender as solicitações de garantia, troca ou devolução nos seguintes casos:

- Indícios de mau uso;
- Quando o nosso Setor Fiscal não for comunicado;
- Quando o produto estiver fora do prazo de garantia;
- Ausência de DANFE; ou
- Ausência de itens ou acessórios que acompanham o produto.

## **2.3 - PRODUTO EM DESACORDO COM O PEDIDO REALIZADO**

2.3.1 - Se o produto estiver em desacordo com o pedido realizado, e caso ele esteja sendo entregue por transportadora, a mercadoria deverá ser recusada no momento da entrega, onde o produto deverá retornar em sua embalagem original, sem indícios de uso, com o lacre original do fabricante (se houver), manual, acessórios e acompanhado do DANFE de compra, com o motivo da devolução anotado no seu verso (exemplo: Produto em desacordo com o pedido), para que seja providenciada a troca.

2.3.2 - Caso a mercadoria não seja recusada no momento da entrega, ou tenha sido enviada pelos Correios, deverá ser solicitada a troca ou devolução em até 30 (trinta) dias a partir do recebimento do produto, através do nosso Setor Fiscal. Neste caso, após a autorização, o produto deverá ser encaminhado por nossa transportadora credenciada ou correios, conforme o que for acordado com o Setor Fiscal, na embalagem original, sem indícios de uso, com o lacre original do fabricante (se houver), manual, acessórios e acompanhado do DANFE de compra, com o motivo da devolução anotado no seu verso (exemplo: Produto em desacordo com o pedido), para que seja providenciada a troca.

## **3 - PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO DE GARANTIA**

3.1 - Conforme o Código de Defesa do Consumidor, a General Truck Parts terá até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da mercadoria, para verificar se a solicitação preenche os requisitos da Política de Garantia, Troca e Devolução, realizar a troca do produto ou proceder com o ressarcimento do valor pago pelo cliente.

3.2 - O cliente poderá obter informações a qualquer momento sobre o andamento do seu processo de garantia junto ao nosso Setor Fiscal, através de telefone, e-mail ou Skype, citados no item 1.1.

3.3 - A General Truck Parts tem parceria forte com os principais fabricantes que lhe atendem, preservando o relacionamento comercial com o cliente. Assim sendo, fará o possível para atender a garantia de forma rápida.

3.4 - Na falta do produto para a substituição da garantia em 30 dias, o cliente terá direito a um produto similar de igual valor ou ressarcimento do valor pago.

## **4 - FORMAS DE ENVIO DE MERCADORIA PARA DEVOLUÇÃO**

### **4.1 - TRANSPORTADORA CREDENCIADA**

4.1.1 - Nos processos de garantia realizados pela General Truck Parts, ela solicitará a coleta da mercadoria no endereço em que foi feita a entrega, caso o envio da mercadoria tenha sido feito por transportadora credenciada.

### **4.2 - CORREIOS**

4.2.1 - Em casos de mercadoria enviada pelos Correios, a General Truck Parts solicitará a devolução pelo mesmo meio, arcando com os custos. O Setor Fiscal orientará o cliente sobre os procedimentos necessários.

## **5 - FORMA DE RESSARCIMENTO DE VALORES**

### **5.1 – TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA**

5.1.1 - Nos casos em que a General Truck Parts tiver que ressarcir o valor pago pelo cliente, o pagamento será feito por transferência bancária (depósito, transferência entre contas, TED ou DOC).

5.1.2 - Será necessário que o CPF do titular da conta corrente seja igual ao do cliente para o qual foi realizada a venda (conforme dados do DANFE de venda).

## **6 – TRATAMENTO DA GARANTIA, TROCA E DEVOLUÇÃO DE COMPRAS REALIZADAS NO BALCÃO**

6.1 - Os procedimentos para garantia, troca e devolução de compras realizadas na loja física, no que diz respeito a documentos e prazos, serão os mesmos descritos nos itens acima, a diferença é que a mercadoria adquirida no balcão terá a sua devolução recepcionada na própria loja e o mesmo ocorrerá com a entrega do produto substituto. A loja da General Truck Parts fica localizada na Av. Francisco Rodrigues Filho, 3990 – Vila Suíssa – Mogi das Cruzes – SP.

6.2 - Em casos excepcionais a General Truck Parts poderá concordar que o envio do produto em garantia seja feito por transportadora ou Correios.

6.3 - Na eventualidade da falta do produto para a troca, o ressarcimento será feito conforme o item 5.

**General Truck Distribuidora de Auto Peças Ltda**

**CNPJ: 27.776.906/0001-59**

**I.E.: 454.655.588.111**

**Inscrição Municipal (CCM): 97.095-6**

**Av. Francisco Rodrigues Filho, 3990 – Vila Suíssa  
08810-000 – Mogi das Cruzes – SP  
Telefone: (11) 2500-9700 Opção 2 – 0800-0066015  
Site: [www.generaltruckparts.com.br](http://www.generaltruckparts.com.br)  
E-mail: [sac@generaltruckparts.com.br](mailto:sac@generaltruckparts.com.br)**