

# POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÕES

# ÍNDICE

**1. OBJETIVO**

**2. APLICAÇÃO**

**3. RESPONSABILIDADES**

**4. DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS**

**5. REFERÊNCIAS**

**6. POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES KOTA FASHION**

**6.1. TROCAS**

6.1.1. COMO SOLICITAR A TROCA DO PRODUTO

**6.2. DEVOLUÇÕES**

6.2.1. COMO SOLICITAR A DEVOLUÇÃO DO PRODUTO

**6.3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

**7. ANEXOS**

**KOTA**  
FASHION ✕

## 1. OBJETIVO

Estabelecer a Política de Trocas e Devoluções da KOTA FASHION.

## 2. APLICAÇÃO

Este documento aplica-se ao Comercial, Marketing, SAC, Estoque e Qualidade.

## 3. RESPONSABILIDADES

Departamento Comercial: responsável pelo cumprimento da Política de Trocas e Devoluções.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): responsável pelo recebimento das solicitações e cumprimento da Política de Trocas e Devoluções.

## 4. DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

**Consumidor** – Toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

**Fornecedor** – Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

**Produto** – Qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

**Serviço** – Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

## 5. REFERÊNCIAS

ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (L8078 - CDC) – Código de Defesa do Consumidor – Conjunto de normas que visa à proteção aos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e responsabilidades entre fornecedor e consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

## 6. POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

### 6.1. TROCAS

- Em caso de defeito no produto, você poderá efetuar a troca em até 30 dias após a emissão da Nota Fiscal.
- O cliente possui 7 dias corridos após o recebimento do pedido para solicitar a troca ou a devolução em caso de arrependimento da compra.

Para que a troca seja efetivada, as seguintes regras deverão ser cumpridas:

- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original;
- O produto não deve conter indícios de uso ou mau uso;
- O produto deve estar com as etiquetas intactas;

**KOTA**  
FASHION ✖

- Produtos descaracterizados (ajustados ou cortados) perderão a garantia de troca;
- Produtos com bordados não serão trocados;
- O produto deverá ser enviado com o formulário de troca preenchido de forma clara e com a Nota Fiscal de Compra do produto.
- O formulário de troca encontra-se disponível para download no site da KOTA FASHION.
- O envio do produto para a KOTA FASHION somente poderá ser realizado após contato prévio com a área comercial, por e-mail [contato@kotafashion.com.br](mailto:contato@kotafashion.com.br) ou telefone (11) 4615-9200 / (11) 99295-4219. Caso as regras acima não sejam cumpridas, os produtos serão devolvidos ao cliente.

### 6.1.1. COMO SOLICITAR A TROCA DO PRODUTO

Baixe o formulário de troca no site da KOTA FASHION e preencha todos os campos. Envie o formulário para o e-mail [contato@kotafashion.com.br](mailto:contato@kotafashion.com.br). Você receberá um e-mail com o código de logística reversa para envio dos produtos pelos Correios.

Imprima uma cópia do formulário de troca e insira dentro da embalagem do produto. Leve o produto até uma agência dos correios e realize a postagem.

Uma vez recebido o produto em nossa empresa, será realizada uma análise em até 5 dias úteis.

A troca somente será efetuada se todas as regras forem cumpridas. Após a aprovação da qualidade do produto, será providenciado o envio do novo item para o mesmo endereço de entrega do produto original em até 5 dias úteis caso o produto esteja disponível em estoque. Caso o produto não esteja disponível em estoque, o prazo para fabricação é de 20 dias úteis. Soma-se a este prazo o tempo de entrega dos Correios.

#### IMPORTANTE:

A KOTA FASHION não efetua troca de gorros (toucas), pois todas possuem o mesmo padrão de confecção referente ao mesmo modelo. No caso de troca por tamanho, o custo de envio para a empresa é por conta do consumidor e o reenvio, por conta da KOTA FASHION.

Lembre-se de efetuar a verificação do tamanho do produto, conforme as medidas especificadas na página de cada modelo de produto, disponível no site. Caso ainda haja dúvidas, entre em contato com a equipe Comercial para esclarecimento, por e-mail [contato@kotafashion.com.br](mailto:contato@kotafashion.com.br) ou telefone (11) 4615-9200 / (11) 99295-4219.

Caso constate embalagem avariada ou produto danificado, o cliente deve entrar em contato com a KOTA no prazo de até 48h após o recebimento do produto para solicitar a troca.

As trocas serão efetuadas mediante a disponibilidade do produto em estoque. Caso o produto não esteja disponível, o cliente poderá optar pela troca por outro produto ou pela devolução do valor pago.

### 6.2. DEVOLUÇÕES

Caso o cliente se arrependa da compra realizada, terá o prazo de 7 dias corridos após o recebimento do produto (Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor), para devolvê-lo.

O produto deverá ser enviado com a nota fiscal de compra e com o formulário de devolução preenchido.

**KOTA**  
FASHION ✖

### 6.2.1. COMO SOLICITAR A DEVOUÇÃO DO PRODUTO

Baixe o formulário de devolução no site da KOTA FASHION e preencha todos os campos. Envie o formulário para o e-mail [contato@kotafashion.com.br](mailto:contato@kotafashion.com.br). Você receberá um e-mail com o código de logística reversa para envio do produto pelos Correios.

Imprima uma cópia do formulário de troca e insira dentro da embalagem do produto. Leve o produto até uma agência dos correios e realize a postagem.

Uma vez recebido o produto em nossa empresa, será realizada uma análise em até 5 dias úteis. A devolução somente será efetuada se todas as regras forem cumpridas. Após a aprovação da qualidade do produto, será providenciado o estorno do valor pago em até 10 dias úteis. No caso de compras por cartão de crédito, o valor é devolvido para a operadora do cartão, que providenciará o estorno para o cliente.

É importante lembrar que para a aprovação do produto, este deverá estar em bom estado, sem marcas de uso e com as etiquetas intactas.

### 6.3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Caso o cliente possua alguma sugestão ou reclamação, deverá encaminhar para o SAC da KOTA, no telefone (11) 4615-9200 ou (11) 99183-3425, ou ainda por e-mail [sac@kotaimp.com.br](mailto:sac@kotaimp.com.br). O prazo para resolução da reclamação é de 5 dias úteis após o recebimento da mesma.

Em caso de dúvidas, consulte o Código de Defesa do Consumidor, disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/codigo-de-defesa-do-consumidor/>

## 7. ANEXOS

Não Aplicável.