

POLÍTICA DE GARANTIA

Obrigado por ter comprado soluções para proteção de carga Cordstrap, esperamos que esteja satisfeito com a sua compra. No entanto, se por alguma razão pretender fazer uma reclamação por produtos que estejam dentro da garantia, por favor siga estas orientações.

POLÍTICA

A Cordstrap aceitará reclamações para todos os itens que estejam dentro do período de garantia de 12 meses após a data da Nota Fiscal. A Cordstrap não substituirá os produtos nem fornecerá um crédito se a reclamação for feita mais de 12 meses após a data da Nota Fiscal.

DESEMPENHO DO PRODUTO

Se você notar que seus produtos estão incorretos, danificados ou com a estética alterada durante o transporte usando uma das transportadoras da Cordstrap, informe o problema dentro de 10 dias úteis após o recebimento para a equipe de vendas da Cordstrap para registrar sua reclamação. Uma investigação será aberta e trabalharemos com você para resolver o problema o mais rápido possível.

Se o envio foi feito pela transportadora da sua empresa e houve danos durante o transporte, você precisará registrar uma reclamação por qualquer dano ao produto diretamente com ela. Teremos prazer em ajudá-lo(a) com todos os detalhes necessários para fazer isso.

Se você observar um problema de qualidade ou desempenho do produto dentro de 12 meses após a data da nota fiscal, entre em contato com a equipe de vendas da Cordstrap para registrar sua reclamação. Uma investigação será aberta e trabalharemos com você para resolver o problema o mais rápido possível.

PROCESSO DE ELIMINAÇÃO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES

Após a investigação e validação de uma não conformidade do produto, forneceremos instruções sobre o descarte desses itens.

CUSTOS DE ENVIO

Se você tiver recebido produtos incorretos devido a um erro nosso, produtos danificados usando nossas transportadoras contratadas, produtos com estética alterada dentro de 10 dias úteis após o recebimento ou problemas de desempenho do produto observados dentro de 12 meses após a data da nota fiscal, a Cordstrap cobrirá os custos de coleta e reenvio dos produtos com base na resolução final. A Cordstrap providenciará o envio com uma transportadora, a menos que você especifique o contrário.

PROCEDIMENTO DE SINISTROS

Se você entrar em contato conosco com uma reclamação de garantia, forneceremos um número de caso e iniciaremos uma investigação para determinar a causa raiz da falha. Poderão ser solicitadas amostras do lote afetado para analisar e validar a não conformidade. Coloque o número do caso como referência na parte externa da caixa/embalagem. Depois que a amostra for recebida e avaliada, o resultado final será compartilhado antes do encerramento do caso.

Ao fazer essa reclamação, compartilhe as seguintes informações: número do item, número do lote, quantidade afetada, uma imagem do rótulo da caixa do item, imagens da não conformidade e, se possível, um vídeo.

EXCLUSÕES

Os itens recebidos com data de validade inferior a 2 meses a partir da data de recebimento da mercadoria não são elegíveis para reclamação, a menos que tenhamos sido previamente notificados em até 10 dias úteis após o recebimento do produto. Se houver uma data de validade, ela estará na embalagem do produto.

PARA MAIS INFORMAÇÕES CONTACTE-NOS EM

t +55 51 3074 7007 | **e** comercial.cbr@cordstrap.com

www.cordstrap.com