



POLÍTICA DE TROCAS, DEVOLUÇÕES E CANCELAMENTO DE ENCOMENDAS

Os nossos artigos estão garantidos por importantes marcas comerciais. Oferecer a máxima qualidade e a melhor garantia é o compromisso que temos para com os nossos clientes.

Por este motivo, criámos a Política de Trocas e Devoluções que define as regras associadas a este tipo de operações.

CONDIÇÕES PARA TROCAS DE MATERIAL

1. Se o Cliente receber o seu pedido e verificar que o produto não corresponde ao pretendido, tem um prazo de quinze (15) dias a contar da data da sua recepção para executar o seu direito de troca ou devolução.
2. O produto deve encontrar-se em perfeitas condições, na sua embalagem original **selada de origem**, e contendo todos os manuais e acessórios.

EXCLUSÕES:

Se o produto se enquadrar em alguma das seguintes condições, a Sintimex reserva-se o direito de não aceitar a troca e devolução.

1. Se o produto ou tamanho não fizer parte do nosso stock e tiver sido especificamente encomendado para o cliente
1. Se o produto tiver sido alvo de qualquer tipo de personalização
2. Produtos selados que tenham sido abertos após a entrega (ex.: filtros, luvas, caixas de 1º socorros,...)
3. Produtos que tenham sido abertos após a entrega e que não estejam aptos à devolução por motivos de higiene e (ex: máscaras descartáveis, tampões auditivos espuma,..)
4. Se o produto tiver sido usado ou testado
5. Se o artigo estiver em promoção
6. Se o artigo em causa já tiver sido sujeito a uma troca
7. Se o pedido de troca ou devolução for feito após 15 dias a contar da data de recepção do material

COMO TROCAR OU DEVOLVER?

Para que possamos servi-la(o) de forma rápida e eficaz, preencha correctamente as seguintes informações no Formulário “Trocas e Devoluções”, antes de efectuar qualquer envio de artigos para a Sintimex:

Formulário Trocas e Devoluções

Troca	Devolução	Referência do artigo a trocar/devolver	Qtd	Motivo (selecione 1 das opções abaixo)	Nº de Factura Sintimex	Produto que pretende receber	Qtd

Qual o motivo que deu origem ao cancelamento encomenda/troca/devolução?

MOTIVOS A

A1) ERRO CLIENTE: “Enganei-me ao fazer a encomenda”

A2) NÃO CORRESPONDEU: “Afinal não gosto do artigo”

A3) TAMANHO: “O artigo é demasiado grande/Pequeno”

A4) OUTRO: atribuível a mim _____

MOTIVOS B

B1) DUPLICAÇÃO: “Recebi 2x o mesmo artigo”

B2) ERRO SINTIMEX: “O artigo entregue não foi o que eu encomendei”

B3) PRAZO DE ENTREGA: “O artigo sofreu um atraso superior a 30 dias”

B4) DEFEITO: “O artigo não funciona ou apresenta defeitos de fabrico” → Envie por favor um e-mail para qualidade@sintimex.pt com breve descrição e imagem do produto com defeito ou contacte o nosso departamento de qualidade pelo 217577212.

B5) OUTRO: atribuível a Sintiemx _____

ATENÇÃO: Leia atentamente os custos associados à sua troca/devolução:

- Caso seja uma troca com origem num erro do Cliente (Motivos A), os custos de transporte de recolha e/ou reposição, serão por conta do Cliente. Os mesmos encontram-se discriminados na proposta.
- Caso seja uma devolução aceite, **serão cobrados os portes de entrega e recolha do artigo e será cobrada uma taxa de 10% sobre o valor da factura para despesas administrativas.**
- Caso a origem da troca ou devolução, advier de envios equivocados por parte da Sintimex (Motivos B), os custos de envio e recolha serão por conta da Sintimex, desde que o cliente comunique esta circunstância num prazo de quinze (15) dias, após a recepção do artigo.

-
- Envie o questionário acima preenchido para o seu comercial ou para Sintimex@sintimex.pt e iremos contactá-lo no prazo máximo de 48 horas para combinar a forma de troca ou devolução.
 - Após aprovação da troca/devolução, o artigo deverá ser entregue em mão ou enviado para **Sintimex: Av. Infante D. Henrique Lote 9B, 1849-034 Lisboa**, e vir acompanhado do documento original de compra.
 - Uma vez recebida a mercadoria nos nossos armazéns e após comprovarmos o estado da mesma, proceder-se-á à emissão da Nota de Crédito do produto em caso de devolução e emissão da Nota de Crédito e facturação do produto correto em caso de troca.

- 5) Em caso de devolução, o pagamento será efectuado, após dedução das despesas de portes, por transferência bancária. Para isso pedimos que nos indique o seu NIB/IBAN no espaço reservado para o efeito
NIB/IBAN_____

A transferência será feita num prazo máximo de 7 dias úteis a partir da data de tratamento da sua devolução. Em caso de dúvidas, por favor contacte o Serviço de Cliente através do telefone 217577212 ou por email para sintimex@sintimex.pt de Segunda a Sexta, das 9h às 13h e das 14 às 18h.

CONDIÇÕES PARA CANCELAMENTO DE ENCOMENDAS

- 1) Cancelamento de Encomendas sem nenhum custo associado, se:
 - a. A encomenda ainda não tiver sido colocada ao fornecedor (artigos sem stock na Sintimex)
 - b. A encomenda ainda não tiver sido tratada para expedição e não tiver sido alvo de nenhuma personalização (artigos em stock Sintimex)
 - c. A Sintimex tiver um atraso na entrega com atraso superior a 4 semanas, sem que o cliente, tenha aceite manter a encomenda após conhecimento do atraso.
- 2) Caso a encomenda não se enquadre em nenhuma das situações acima enumeradas, a Sintimex reserva-se o direito de facturar até 80% do valor da mesma, caso o cliente proceda ao seu cancelamento

Em caso de dúvidas, por favor contacte o Serviço de Cliente através do telefone 217577212 ou por e-mail para sintimex@sintimex.pt de Segunda a Sexta, das 9h às 13h e das 14 às 18h.