

ÍNDICE

1. OBJETIVO	2
2. ABRANGÊNCIA	2
3. DIRETRIZES	2
3.1. DIRETRIZES GERAIS	2
3.2. DIRETRIZES ESPECÍFICAS	2
3.2.1. <i>Voucher</i> de Devolução / Troca	2
3.2.2. Premissas para Troca ou Devolução	2
3.2.3. Prazo para Troca ou Devolução	3
3.2.4. Atendimento ao Cliente no caso de Troca ou Devolução	3
3.2.5. Restrições	4
3.2.6. Ressarcimento de Valores	5
4. PENALIDADES	5
5. ANEXOS	5
6. REFERÊNCIAS	6
7. DEFINIÇÕES	6
8. REVISÕES E APROVAÇÕES	6

1. OBJETIVO

O compromisso do Assaí é a total satisfação dos(as) clientes nas compras realizadas em nossas lojas. Visando uma parceria de respeito e confiança. A Política de Trocas e Devolução é baseada no Código de Defesa do Consumidor.

2. ABRANGÊNCIA

Área internas participantes/impactadas.

3. DIRETRIZES

3.1. Diretrizes Gerais

3.1.1. Essa política deve ficar disponível para consulta dos(as) clientes nas lojas junto ao exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

3.1.2. Devoluções de mercadorias só acontecerão mediante erros operacionais da loja, defeitos e mercadorias impróprias para consumo.

3.1.3. O(a) cliente tem opção de escolha: troca do produto, complementação da quantidade faltante ou devolução do valor.

3.1.4. A loja substituirá o produto devolvido pelo(a) cliente por outro com condições de uso/consumo adequadas.

3.2. Diretrizes Específicas

3.2.1. Voucher de Devolução / Troca

3.2.1.1. Voucher de devolução no aplicativo Meu Assaí é o comprovante do estorno direto no aplicativo e deve permanecer em posse do cliente.

3.2.1.2. O voucher de troca deve ser entregue ao cliente e pode ser utilizado em até 30 (trinta) dias da emissão, em uma única compra e na mesma loja de origem.

3.2.1.3 O voucher de devolução deve ser utilizado no mesmo dia da emissão.

3.2.1.4. O valor do voucher corresponde à somatória de todas as quantidades devolvidas, observando o valor do item que foi faturado no cupom/nota fiscal.

3.2.2. Premissas para Troca ou Devolução

Conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) a troca de produtos será realizada somente nos seguintes casos:

3.2.2.1. Prazo de Validade Expirado: o produto apresente prazo de validade expirado considerando a data de emissão do cupom fiscal ou nota fiscal de venda.

3.2.2.2. Defeito: que o torne impróprio ou inadequado para o consumo e/ou uso a qual se destina.

3.2.2.3. Erro Operacional: Divergência entre a quantidade física dos produtos e o registro no cupom fiscal ou nota fiscal de venda, apontado pela conferência do produto na loja ou identificada pelo próprio cliente.

No caso de ser constatado erro na quantidade de unidades ou no tipo/sabor/fragrância/cor/tamanho do produto, por exemplo, no ato da compra e retirada de mercadoria, o Assaí providenciará a troca, complementação da quantidade faltante ou devolução de valores. O (a) cliente deverá procurar o Balcão de Atendimento ao Cliente.

3.2.3. Prazo para Troca ou Devolução

3.2.3.1. O prazo para reclamação, troca e/ou devolução de produtos com vício/defeito é:

- i. 30 dias nos casos de produtos não duráveis; e
- ii. 90 dias para produtos duráveis.

Os prazos acima são contados a partir da emissão do cupom fiscal/nota fiscal do produto.

Observação:

- ✓ O produto fica disponível para retirada a partir da data de emissão do cupom fiscal/nota fiscal e a garantia legal passa a contar a partir desta data.
- ✓ Se o produto não durável estava válido quando comprado e perder a validade durante o prazo de 30 (trinta) dias, não é considerado defeito e, portanto, não é possível a troca.

3.2.4. Atendimento ao Cliente no caso de Troca ou Devolução

3.2.4.1. A solicitação deve ocorrer no balcão de atendimento, mediante apresentação dos seguintes itens:

- ✓ A troca, complementação de quantidade ou devolução do produto deve ser na mesma loja Assaí em que a compra foi realizada;
- ✓ Mercadoria adquirida em sua embalagem original;
- ✓ Nota fiscal ou cupom fiscal de venda, caso o consumidor não tenha mais a nota fiscal para provar a relação de consumo, ele pode solicitar a segunda via a Loja provando o vínculo com o estabelecimento por outros meios, como, por exemplo, fatura do

cartão, recibos de pagamento ou certificado de garantia preenchido pelo estabelecimento, entre outros.

✓ Documentação oficial de identificação do cliente (RG e CPF).

□ **Observação:** Documento com foto.

3.2.4.2. O Assaí deverá manter uma cópia do cupom/nota fiscal do produto e devolver o original ao(à) cliente.

Nos casos de compra cancelada na totalidade, o cupom fiscal original permanece com a loja.

□ Conforme estabelecido pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

3.2.4.3. Para compras na modalidade presencial, o Assaí **não tem obrigatoriedade** de realizar a troca no caso de arrependimento do cliente, Pessoa Física e/ou Jurídica.

3.2.4.4. Para compras na modalidade a distância, pelo Televentas, o Assaí **tem obrigatoriedade** de realizar a troca, no prazo de até 7 (sete) dias do recebimento do produto, no caso de arrependimento do cliente, Pessoa Física e/ou Jurídica – desde que não seja revendedor.

3.2.4.5. Para compras na modalidade *e-commerce* através de parceiros, como por exemplo: *Corneshop/Uber*, *Rappi* e *iFood*, entre outros, todas as devoluções são realizadas diretamente pelo parceiro através da plataforma de compra.

3.2.5. Restrições

3.2.5.1. Caso os requisitos supracitados (itens 3.2.2. até 3.2.4.) não sejam atendidos, o Assaí não estará obrigado a aceitar a troca ou devolução da mercadoria.

3.2.5.2. O Assaí não fará a troca do produto que estiver em desacordo com o cupom/nota fiscal.

3.2.5.3. Emissão da nota fiscal de entrada (devolução) deve ser em nome do(a) cliente de acordo ao Cadastro de Pessoa Física (CPF) e/ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

3.2.5.4. O Assaí não devolve troco para *voucher* de troca de mercadoria, trazendo a obrigatoriedade de utilização do valor total do documento.

3.2.5.5. O Assaí não realiza troca, estorno, devolução e/ou cancelamento em vendas de serviços (recarga de celular e tv), *Gift Cards* de todas as marcas.

3.2.6 Ressarcimento de Valores

3.2.6.1. Dinheiro: Os valores pagos até R\$ 1.000,00 deverão ser ressarcidos via loja, demais valores serão pagos via transação bancária no prazo de até 3 dias úteis.

3.2.6.2. Depósito Antecipado: Não há ressarcimento via loja. Todos os valores deverão ser realizados via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.6.3. PIX PDV: Os valores pagos até R\$ 1.000,00 deverão ser ressarcidos via loja, demais valores serão pagos via transação bancária no prazo de até 3 dias úteis.

3.2.6.4. PIX QRCODE (Televendas): não há ressarcimento via loja. Todos os valores serão ressarcidos via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.6.5. Cartão de Débito: os valores pagos até R\$ 1.000,00 deverão ser ressarcidos via loja, demais valores serão pagos via transação bancária no prazo de até 3 dias úteis.

3.2.6.6. Cartão Alimentação: não há ressarcimento via loja. Todos os valores serão ressarcidos via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.6.7. Cartão Crédito Rotativo (única parcela) menor que 30 dias: Todos os valores serão ressarcidos via estorno de transação parcial ou total na fatura do cartão conforme prazos do banco emissor do cartão.

3.2.6.8. Cartão de Crédito Rotativo (única parcela) maior que 30 dias da data da compra: Todos os valores serão ressarcidos via transação bancária.

3.2.6.9. Cartão de Crédito com Parcelamento: os valores serão ressarcidos via estorno de transação parcial ou total na fatura do cartão conforme prazos do banco emissor do cartão.

3.2.6.10. Cheques: não há ressarcimento via loja. Todos os valores serão ressarcidos via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.6.11. Boletos: não há ressarcimento via loja. Todos os valores serão ressarcidos via transação bancária em até 3 dias úteis.

4. PENALIDADES

Medidas disciplinares internas por descumprimento.

5. ANEXOS

Não aplicável.

6. REFERÊNCIAS

Fazem parte desta Política:

- 6.1 Código de Ética e Conduta
- 6.2 Código de Defesa do Consumidor
- 6.3 Lei Geral de Proteção de Dados

7. DEFINIÇÕES

7.1. Voucher: É um documento de forma de pagamento para nova compra nas lojas Assaí, entregues aos clientes no momento de uma troca ou devolução de mercadoria.

7.2. Workflow: É o método usado para organizar o fluxo de trabalho em uma empresa. Ele consiste na disposição e realização das atividades em sequência lógica, preferencialmente de forma automatizada. Em outras palavras, é o passo a passo mais eficiente e prático para a execução de um trabalho.

7.3. Produtos Duráveis: são considerados produtos duráveis aqueles que o(a) cliente compra com a expectativa de usar diversas vezes ou por um período prolongado (por exemplo, pneus, artigos de bazar como panelas, talheres etc.). Os não duráveis são os que se consomem rapidamente, como alimentos por exemplo.

8. REVISÕES E APROVAÇÕES

Registro interno de revisões.