

POLÍTICA GERAL DE DEVOLUÇÃO

Na COMERCIAL DEL SUR DE PAPELERIA, S.L. a oferecer aos nossos clientes produtos de alta qualidade e um serviço excepcional. Para garantir uma experiência satisfatória, estabelecemos uma política de devoluções clara, para que o consumidor conheça o processo a seguir no momento de devolver um produto, tudo isto sem prejuízo do cumprimento do disposto nas secções de reclamações e não conformidades e do direito legal de desistência previsto nas Condições Legais de utilização deste comércio eletrónico.

1.- ENDEREÇO E CONTACTO DA PESSOA RESPONSÁVEL

Para devolver um produto, o comprador deve contactar o vendedor da mercadoria, cujos dados pessoais e de identificação constam do primeiro ponto das Condições Legais de utilização do comércio eletrónico, bem como da nossa Política de Privacidade.

2.- GARANTIA DO PRODUTO

Todos os produtos vendidos têm uma garantia mínima de **três anos** a partir da data de compra, cobrindo defeitos de fabrico. Esta garantia não se aplica a:

- Danos provocados por uma utilização incorrecta.
- Desgaste normal do produto.

É igualmente referido que o fabricante do produto é obrigado a segurar as peças sobresselentes durante dez anos a partir da data em que o produto deixa de estar no mercado.

Para exercer a garantia do produto para qualquer tipo de defeito de fabrico, o comprador deve contactar o vendedor, que gerirá a ocorrência diretamente com o distribuidor, garantindo uma solução rápida e eficaz. O distribuidor poderá escolher entre a reparação ou a substituição do produto em função do tipo de defeito detectado. Em caso de não conformidade, o comprador é livre de intentar as acções legais adequadas, tanto extrajudiciais como judiciais, no exercício dos seus direitos de consumidor. O vendedor não será responsável no caso de o distribuidor recusar a devolução do produto devido a defeitos de fabrico.

3.- JUSTIFICAÇÃO DOS REEMBOLSOS

As devoluções só serão aceites se o produto apresentar defeitos de fabrico ou não cumprir as condições do contrato acordado, uma vez que o produto enviado não corresponde ao que foi efetivamente adquirido.

4.- PRAZOS DE DEVOLUÇÃO

Em caso de defeitos de fabrico do produto, de um mês a três meses, consoante a resposta dada pelo distribuidor ou pelo fabricante à reclamação apresentada. Se a devolução resultar de um incumprimento do contrato por parte do vendedor, um mês a contar da devolução do produto.

5.- PROCESSO DE DEVOLUÇÃO

1. **Pedido:** O comprador deve contactar o vendedor para iniciar a devolução, identificando a compra efectuada e o motivo da devolução, caso o direito de retratação não seja exercido atempadamente.
2. **Documentação necessária:** O comprador deve fornecer uma cópia da fatura ou do recibo de compra para validar o pedido.
3. **Preparação do produto:** O produto deve ser devolvido na sua embalagem original, com todos os acessórios e manuais incluídos.
4. **Transporte:** O comprador receberá instruções específicas do vendedor sobre o método de transporte e o custo, mesmo que os custos de devolução do produto não sejam suportados pelo vendedor.

6.- DESPESAS DE ENVIO

Quaisquer custos de transporte incorridos na devolução do produto comprado para o endereço do vendedor serão suportados pelo comprador, salvo indicação expressa em contrário do vendedor.

7.- EXCLUSÕES

Por razões de higiene e segurança, não serão aceites devoluções de produtos alimentares e/ou médicos. Não serão aceites devoluções de produtos personalizados, especialmente fabricados de acordo com as instruções do cliente, exceto se apresentarem defeitos de fabrico.

8.- VALIDAÇÃO E REEMBOLSO

- **Validação:** Uma vez recebido o produto devolvido nas instalações do vendedor, este verificará o seu estado **no prazo de 7 dias úteis**.
- **Reembolso:** Se a devolução for aprovada, o vendedor reembolsará imediatamente o comprador utilizando o mesmo método de pagamento utilizado pelo comprador.
- Uma vez validado e verificado o produto devolvido pelo vendedor, o preço de venda será reembolsado ao comprador, acrescido dos custos de envio pagos pelo comprador para a compra do produto, **num prazo máximo de 14 dias de calendário a partir da validação**, exceto em caso de força maior, a justificar pelo vendedor.