

## **POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO**

### **1. ARREPENDIMENTO DA COMPRA**

Conforme o artigo 2º da Lei 8.078/1990, os clientes pessoas físicas e os considerados consumidores que adquirirem produtos diretamente da ASUS e que não seja para revenda, podem desistir da compra dentro do prazo legal de 7 (sete) dias corridos contados do recebimento do(s) produto(s) desde que o produto não tenha indícios de uso aparente, bem como seus manuais, mídias e demais acessórios sejam enviados à ASUS em suas embalagens originais.

A manifestação da desistência, deverá respeitar o prazo de 7 (sete) dias corridos, sob pena de recusa da solicitação e poderá ser efetuada através do formulário de contato do fale conosco.

A ASUS efetuará a devolução dos valores pagos conforme o meio utilizado no ato da compra respeitando os prazos de cada entidade, mediante ao recebimento do produto e a constatação dos requisitos de devolução acima:

Compra via PIX - a devolução será realizada via depósito bancário após envio de todas as informações necessárias.

Compra via cartão de crédito - a devolução será feita de uma só vez independentemente do número de parcelas elegida no ato da compra, sendo que o prazo de ressarcimento depende da administradora de seu cartão e poderá ocorrer em até duas faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura de cartão de crédito. O reembolso somente será efetuado ao titular da compra não podendo ser efetuado a terceiros.

Kits promocionais - Para a devolução e estorno referentes a aparelhos/acessórios por defeito, desistência ou qualquer outro motivo, será obrigatória a devolução total dos produtos do kit promocional. Todos os produtos que compõem a nota fiscal deverão ser devolvidos, sem exceções. Informamos que para efeito fiscal, o valor total do desconto do kit promocional será aplicado proporcionalmente em todos os produtos e que a promoção não cumulativa com outros benefícios. Serão considerados para a promoção apenas os kits promocionais pré-definidos e disponibilizados na página exclusiva da promoção.

### **2. TROCAS E DEVOLUÇÕES**

De acordo com as disposições do Código de Defesa do Consumidor (conforme descrito no item 1), demais legislações aplicáveis e as disposições aqui descritas, a ASUS cumprirá as trocas e devoluções de produtos.

Caso queira efetuar uma troca ou devolver um produto, por favor entre em contato através do formulário do fale conosco, todos os e-mails serão respondidos em até 72h úteis.

Para produtos sem estoque, faremos o estorno da compra ou o reembolso em conta corrente de acordo com a forma de pagamento do pedido.

Kits promocionais - Para a devolução e estorno referentes a aparelhos/acessórios por defeito, desistência ou qualquer outro motivo, será obrigatória a devolução total dos produtos do kit promocional. Todos os produtos que compõem a nota fiscal deverão ser devolvidos, sem exceções. Informamos que para efeito fiscal, o valor total do desconto do kit promocional será aplicado proporcionalmente em todos os produtos e que a promoção não cumulativa com outros benefícios. Serão considerados para a promoção apenas os kits promocionais pré-definidos e disponibilizados na página exclusiva da promoção.

### **3. DANOS E AVARIAS**

Caso você perceba algum dano, abertura de lacre da embalagem, avaria, ou alguma outra irregularidade, recuse o produto no ato da entrega e entre em contato com a ASUS através do formulário do fale conosco imediatamente. Caso não haja recusa no ato do recebimento, entendemos que o produto foi entregue com lacre da embalagem intacto e sem avaria.

### **4. PROCESSO DE DEVOUÇÃO DOS PRODUTOS PARA A ASUS**

No momento de seu contato, a ASUS irá lhe instruir em relação à forma em que os produtos devem ser devolvidos. Em qualquer hipótese, você deverá cumprir com os seguintes critérios de devolução.

As despesas da devolução serão arcadas pela ASUS nas seguintes condições: Arrependimento e Desistência ou troca da compra por defeito

O prazo para devolução do produto é de 7 (sete) dias corridos da data do recebimento, e deverá ser comunicada ao setor de atendimento ao cliente, obrigatoriamente nesse período. Solicitações a partir do 8º dia devem ser tratadas através da garantia do produto.

O produto deverá estar em sua embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, devidamente acompanhado de sua nota fiscal e de todos os acessórios originais que eventualmente sejam parte integrante do produto.

Todos os produtos encaminhados à Loja Virtual ASUS por motivo de defeito, troca ou reenvio, passarão por uma prévia análise técnica para verificação da existência do defeito de fabricação ou qualquer outra avaria alegada no momento da solicitação. O prazo de análise é de até 7 dias úteis, contanto a partir da data de recebimento em nosso centro de distribuição.

Caso a mercadoria não retorne nas condições informadas pelo cliente no momento da solicitação, não poderá ser efetuada a troca ou restituição do valor pago imediatamente. Somente quando forem devolvidos os acessórios faltantes.

Para troca, caso seja constatado o defeito alegado no produto, a Loja Virtual Asus providenciará a entrega de um novo produto, idêntico ao que foi objeto de análise e no endereço do cliente. Caso contrário, o defeito alegado no produto seja constatado mau uso, a troca ou devolução não será acatada, e o mesmo produto será devolvido ao cliente.

**ATENÇÃO:** Caso o equipamento tenha sido adquirido por meio de um parceiro ou varejista da ASUS, deverá seguir e ser respeitada a Política de Troca e Devolução do referido parceiro ou varejista.