

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO



Política de Troca e Devolução

Na LABORGLAS, prezamos pela qualidade de nossos produtos e pela satisfação dos nossos clientes. Por isso, elaboramos esta Política de Troca e Devolução com base nas melhores práticas do mercado, respeitando os direitos do consumidor e as especificidades dos nossos processos logísticos e industriais.

1. Conferência no Ato do Recebimento

Ao receber seu pedido, recomendamos que a conferência dos itens seja feita **imediatamente no ato da entrega**. Para evitar contratempos, verifique atentamente:

- Nome do destinatário e número da Nota Fiscal;
- Descrição e especificações técnicas dos produtos;
- Quantidade recebida;
- Validade (quando aplicável);
- Integridade da embalagem e ausência de avarias;
- Informações fiscais (valores e tributos).

Caso esteja tudo correto, assine e date a Nota Fiscal, validando o recebimento.

IMPORTANTE: Se o entregador não aguardar a conferência, registre na Nota Fiscal ou comprovante de entrega a seguinte observação:

“Entrega não conferida – transportadora não aguardou conferência.”

Isso resguarda seus direitos em caso de divergências ou danos.

2. Recusa no Recebimento

Recuse o recebimento e registre o motivo no verso do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) sempre que identificar:

- Embalagem aberta, violada ou avariada;
- Produto danificado;
- Produto em desacordo com o pedido.

ATENÇÃO: Caso recuse a mercadoria, registre a recusa também eletronicamente no site da Receita Federal (www.nfe.fazenda.gov.br) e envie o comprovante por meio do nosso canal de atendimento.

3. Solicitação de Troca ou Devolução

A solicitação de troca ou devolução poderá ser feita em até **72 horas** após o recebimento, exclusivamente nos seguintes casos:

- Produto com defeito de fabricação ou avaria comprovada;
- Divergência entre o item recebido e o item solicitado.

Para iniciar o processo, entre em contato com o nosso **Setor de Atendimento ao Cliente (SAC)** através do e-mail: laborglas@laborglas.com.br ou pelo telefone: **(11) 2790-4222**. É necessário obter a autorização de devolução antes de enviar qualquer item.

Condições para devolução:

- Produto na embalagem original, sem sinais de uso;
- Inclusão de todos os acessórios, manuais e componentes;
- Cópia da Nota Fiscal de compra.

4. Prazo para Troca ou Devolução

Após o recebimento do produto devolvido em nosso centro de distribuição, a Laborglas terá o prazo de **até 30 dias corridos** para analisar a ocorrência e oferecer uma solução: substituição do produto, devolução do valor pago ou abatimento em compras futuras.

5. Restituição de Valores

A restituição será feita conforme a forma de pagamento original:

- **Boleto bancário:** reembolso via depósito em conta corrente;
- **Transferência ou pagamento direto:** reembolso por TED;
- **Parcelas futuras:** abatimento no faturamento seguinte (quando aplicável).

A devolução só será processada após a conferência e aprovação da equipe técnica.

6. Cancelamento de Pedido em Trânsito

6.1. Recusa Total

Caso deseje cancelar a compra após a emissão da Nota Fiscal e o pedido ainda esteja em trânsito, recuse a entrega integral e comunique o SAC. Após o retorno da mercadoria, o valor será reembolsado conforme item 5.

6.2. Devolução Parcial

Para devolução de parte dos itens, será necessário receber o pedido integralmente, realizar a conferência e, em até 72 horas, contatar o SAC para instruções.

7. Custos de Frete

- **Por conta da Laborglas:** quando houver erro de envio, defeito de fabricação ou produto avariado no transporte;
- **Por conta do cliente:** nos demais casos, como desistência ou erro no pedido por parte do cliente.

O valor e a forma de devolução serão informados previamente pelo SAC.

8. Observações

Solicitações fora dos prazos ou realizadas sem comunicação prévia ao SAC **não serão aceitas**. A Laborglas se isenta de qualquer responsabilidade por devoluções feitas sem autorização, fora do prazo ou sem a documentação e os acessórios completos.



Rua Coronel Albino Bairão, 203 Belenzinho, São Paulo - Brasil

Telefone: +55 11 2790-4222

Celular: +55 11 94071-3474

laborglas@laborglas.com.br

www.laborglas.com.br

**COMPRE PELA
NOSSA LOJA VIRTUAL!**

Acesse www.lojalaborglas.com.br
e compre direto da fábrica!



lgscientific

witeg
GERMANY

LAUDA

lenz
Laborglascomente

BIOL@GIX

POLTEKO
POLYMER TECHNOLOGIES

DWK
LIFE SCIENCES

GVS

Kartel
LABWARE

orto
alresa
Altoal certificação

SCHOTT
glass made of ideas

AG!
AGI Glassplant

HORIBA
Spectrochim

OHAUS

heidolph
research made easy

Kirsch
laboratory equipment

VACUUBRAND

KG
VW
ISOTHERM