

# **POLITICA DE DEVOLUÇÃO**

## **POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO**

### **1. Procedimento para Solicitação de Devolução**

Para iniciar o processo de devolução, o cliente deverá seguir as etapas abaixo:

Preencher o Formulário de Devolução (disponível em formato Excel).

Enviar o formulário para o e-mail atendimento@brimport.com.br, anexando fotos e vídeos dos produtos com defeito, bem como a informação de quantas caixas foram abertas e testadas.

O departamento de Logística avaliará a solicitação em até 24 horas e dará uma devolutiva sobre a aprovação da devolução.

### **2. Aprovação e Emissão da NF de Devolução**

Caso a devolução seja aprovada, a BRILLIANT entrará em contato com o cliente para validar Previa da Nota Fiscal de Devolução e agendar a melhor data para envio da mercadoria. Somente após essa confirmação, iremos solicitar a emissão da Nota Fiscal de Devolução (NF).

A mercadoria deverá ser enviada para a Brilhante em até 15 dias corridos após a emissão da NF.

Após esse prazo, a NF será recusada, e o cliente deverá reiniciar o processo de devolução.

### **3. Avaliação Técnica**

Ao receber a mercadoria, nossa equipe técnica terá o prazo de 2 dias úteis para avaliar os produtos.

Será enviado um laudo informando quais produtos foram confirmados com defeito.

Caso os produtos estejam em bom estado, os itens serão reenviados para o cliente no endereço informado.

O frete de retorno será de responsabilidade do cliente.

### **4. Condições para Aceitação da Devolução**

A devolução será aceita apenas se:

O produto estiver embalado em sua embalagem original, com todos os acessórios, manuais e etiquetas de identificação intactos.

O produto for enviado dentro do prazo estabelecido após emissão da NF.

Não serão aceitos produtos com defeito nas seguintes condições:

Produtos sem a etiqueta de identificação (geralmente localizada próxima à tomada ou cabo de energia).

## 5. Finalização do Processo

Após a avaliação, o setor responsável encaminhará para o cliente, o departamento financeiro e o comercial a lista dos itens absorvidos.

O departamento financeiro verificará os valores e créditos disponíveis para o cliente.

O vendedor entrará em contato com o cliente para realizar a substituição dos produtos ou definir as próximas ações.

**Caso o cliente opte pelo reembolso do valor pago**, o vendedor deverá encaminhar a solicitação por e-mail ao **departamento financeiro**, que seguirá com o processo de devolução de valores.

[amanda.costa@brlimport.com.br](mailto:amanda.costa@brlimport.com.br); [bruno.giovancaarli@brlimport.com.br](mailto:bruno.giovancaarli@brlimport.com.br);  
[jennifer.rodriques@brlimport.com.br](mailto:jennifer.rodriques@brlimport.com.br); [julya.cristina@brlimport.com.br](mailto:julya.cristina@brlimport.com.br);