

# Política de Trocas e Devoluções

Samsonite Brasil

As trocas e devoluções obedecem a legislação vigente, descrita no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e serão aplicadas para vendas através do canal online e lojas físicas.

## 1. Troca ou Devolução de Produtos Comprados na Loja Online

Você pode solicitar a Troca ou devolução do seu pedido através da restituição do valor na mesma forma de pagamento utilizada no momento do fechamento da compra. Para isso, aplicam-se as seguintes condições:

1. É preciso apresentar o número do pedido e a nota fiscal.
2. O produto deve estar sem uso e sem manchas, com etiquetas, em perfeitas condições e conter as embalagens originais
3. O produto pode ser trocado em até 07 dias corridos a partir da data de entrega.

Se o produto foi usado, mas apresentou algum defeito de fábrica, a troca pode ser feita em até 90 dias depois da compra. O produto deverá ser inspecionado pela equipe de serviço técnico para validar a causa do defeito. [CLIQUE AQUI](#) para solicitar a resolução do seu problema.

### Importante!

1. São consideradas compras da loja online, apenas aquelas feitas pela URL <https://samsonite.com.br/>
2. Para compras realizadas em Marketplaces, aplicam-se as regras da Política de Trocas e Devoluções estabelecidas por cada Marketplace
3. Não trocamos produtos personalizados
4. A loja online não realiza trocas e devoluções de produtos adquiridos em lojas físicas ou representantes multimarcas e vice-versa.
5. Qualquer troca ou devolução de produtos que são entregues com o frete "Entrega pela loja", devem ser tratadas diretamente com a loja física que realizou a entrega.
6. Pedidos de Showrooming, realizados em loja física, mas entregues pelo site, seguem as mesmas regras de troca da loja online.

## 1.1. Trocas e Devoluções por Arrependimento

Conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, caso você se arrependa de sua compra, você tem até 07 (sete) dias corridos após o recebimento da mercadoria para solicitar devolução por vale-trocas ou restituição do valor pago. Observe os seguintes pontos antes de solicitar a devolução:

1. O produto deverá ser devolvido em sua embalagem original, em perfeito estado de conservação junto ao cupom original, 1ª via da nota fiscal ou DANFE
2. É obrigatório que os produtos estejam com suas etiquetas e lacres originais intactos
3. O produto deverá ser enviado em uma embalagem lacrada que o proteja adequadamente contra avarias durante o transporte.
4. O produto não pode apresentar qualquer avaria ou indício de uso, lavagem ou modificação pelo cliente.
5. O custo do envio de devolução será nosso, através de autorização de postagem.
6. O produto devolvido será submetido à análise de qualidade da Samsonite após sua chegada ao centro de distribuição. Após análise, você será notificado do processo de restituição do valor.

### **Importante!**

Reservarmos o direito de recusar a devolução caso o(s) item(ns) devolvido(os) não se enquadre(em) nos critérios acima, apresente indícios de uso ou avarias (como ajustes de barras, ranhura em acessórios, peça lavada e etc). Neste caso, a Samsonite fica dispensada de aceitar a devolução e lhe devolverá o produto sem consulta prévia.

## 1.2. Como Realizar uma Troca ou Devolução

Para maior comodidade de nossos clientes, a Samsonite disponibiliza uma plataforma prática para solicitação de Trocas e Devoluções, por meio de nosso sistema **Troque Fácil**. Veja abaixo o passo a passo:

1. Acesse a nossa plataforma Troque Fácil. [CLIQUE AQUI](#) para começar.
2. Informe o número do seu pedido (Ex: 12345) e e-mail (O mesmo utilizado para realizar a compra. Caso seja informado outro e-mail, não será reconhecido) em seguida clique em “Buscar e Continuar”.
3. Selecione os itens que deseja Devolver, optando por “Devolver”. Não é necessário preencher uma solicitação para cada produto, você poderá selecionar em uma única solicitação todos os produtos que deseja devolver.
4. Selecione o motivo pelo qual está realizando a devolução e adicione comentários se houver, e clique em “Continuar”.
5. Clique na opção de “CORREIOS” para gerar o código de envio da devolução ao nosso centro de distribuição e em continuar. Confirme as informações e finalize.

Ao final do processo você receberá por e-mail o código de postagem com todas as instruções sobre como utilizá-lo. É essencial o envio da nota fiscal junto com a mercadoria; caso não receba o e-mail em até 24 horas úteis, acione o nosso atendimento para que possamos verificar e evitar que você perca o prazo.

Assim que a mercadoria for recebida em nosso centro de distribuição, o produto será analisado pelo controle de qualidade e sua solicitação finalizada em até 15 dias úteis. Estando dentro dos padrões de devolução será enviado para o seu e-mail o prazo para efetivação do estorno.

O estorno do valor será realizado conforme forma de pagamento original do pedido.

Caso possua qualquer dificuldade em utilizar nosso sistema Troque Fácil, você poderá entrar em contato com nossa Central de Atendimento. Para isso, basta preencher o formulário de contato com seu número de pedido e um de nossos agentes lhe ajudará com o processo de Troca ou de Devolução. [CLIQUE AQUI](#) para acessar o formulário. Você também pode entrar em contato com nossa Central de Atendimento através do telefone +55 (11) 3197-0367, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

## 2. Troca ou Devolução de Produtos Comprados em Lojas Físicas

As trocas obedecem a legislação vigente, descrita no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a substituição nas compras em loja física somente é assegurada pelo CDC quando há vício no produto e não há possibilidade de reparo.

De qualquer forma, a Samsonite Brasil permite a substituição do produto desde que apresentada a nota fiscal e/ou termo de garantia para efetuação da substituição do produto por outro de igual ou maior valor.

Para verificar a possibilidade de troca de um produto, é necessário comparecer à loja onde a compra foi realizada. Por questões fiscais, não é possível trocar um produto adquirido em uma loja diferente.

Para fazer trocas se aplicam as seguintes condições:

1. É preciso apresentar a nota fiscal ou cupom de troca, no caso de presentes.
2. O produto deve estar sem uso e sem manchas, com etiquetas, em perfeitas condições e conter as embalagens originais.
3. O produto pode ser trocado em até 30 dias após a compra, aplicável apenas a produtos não utilizados, com embalagem original e apresentação da Nota Fiscal.
4. Não trocamos produtos personalizados.
5. Em casos de trocas por produtos diferentes, o produto desejado deve estar com mesmo valor pago no produto devolvido, devido a questões fiscais. Se deseja

trocar o produto por um de valor superior, a diferença deve ser paga no momento da troca. Infelizmente não aceitamos trocas por produtos de menor valor.

6. A loja não realiza trocas e devoluções de produtos adquiridos em lojas online ou representantes multimarcas e vice-versa.
7. Não se efetua troca de produtos avariados, vendidos em loja. O consumidor recebe esta informação pelo vendedor no ato da compra. A nota fiscal é devidamente identificada com esta informação.
8. Qualquer troca ou devolução de produtos que são entregues com o frete "Entrega pela loja", devem ser tratadas diretamente com a loja física que realizou a entrega.
9. Pedidos de "Retire na loja", realizados no site, mas com retirada em loja, seguem as mesmas regras de troca da loja física. É de responsabilidade do cliente revisar o pedido na hora da retirada.

Se o produto foi usado, mas apresentou algum defeito de fábrica, a troca pode ser feita em até 90 dias depois da compra. A tratativa é feita através da Área de Pós-vendas, que fará a inspeção do item segundo a Política de Garantia e confirmando se o vício é um defeito de fabricação e não de mau uso. [CLIQUE AQUI](#) para abrir seu chamado.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece as regras sobre o mau uso do produto pelo consumidor. No caso de garantia do produto, o CDC dispõe sobre a garantia legal dada pelo CDC de 30 (trinta) dias para produtos não duráveis e 90 (noventa) para duráveis (art. 26), entretanto os produtos desenvolvidos e comercializados pela Samsonite oferecem períodos de garantias maiores e que variam de produto para produto. É possível identificar o prazo de garantia do item na etiqueta de especificação interna do produto, ou consultando a equipe de Pós-vendas Samsonite. A garantia só é válida nos casos em que há visível defeito no produto ou no caso de vício (defeito oculto, como por exemplo, em eletrodomésticos e aparelhos eletrônicos de uma forma geral) e não com relação ao mau uso pelo consumidor. A garantia não cobre o mau uso pelo consumidor e, regra geral, os manuais de usuários desse tipo de produtos alertam sobre essa questão, portanto, a garantia só cobre defeitos ou vícios do produto (art. 12, III).