

Política de Devolução e Troca

A Multmotores preza pela transparência e qualidade no atendimento. Esta política estabelece as condições para devoluções, trocas e tratativas de produtos adquiridos em nosso site.

1. Condições Gerais

Todas as solicitações de devolução, troca ou análise técnica devem ser realizadas previamente por meio dos canais oficiais de atendimento da Multmotores.

Não serão aceitos produtos enviados sem autorização prévia.

2. Direito de Arrependimento

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, o cliente pode solicitar a devolução por arrependimento em até **7 (sete) dias corridos** após o recebimento do produto.

Para que a devolução seja aceita, é necessário que:

- o produto não tenha sido utilizado
- esteja em sua embalagem original
- esteja acompanhado da nota fiscal
- esteja em perfeitas condições de comercialização

As condições de frete e demais custos envolvidos serão avaliadas **caso a caso**.

3. Produto com Defeito de Fabricação

Produtos que apresentarem defeito de fabricação poderão ser analisados no prazo de até **90 (noventa) dias**, conforme previsto em lei.

O processo seguirá as etapas abaixo:

1. Abertura de chamado junto à Multmotores
2. Envio do produto para análise técnica
3. Avaliação por nossa equipe especializada

O prazo para conclusão da análise técnica será informado ao cliente no momento do atendimento.

Após a análise, poderá ser adotada uma das seguintes soluções:

- reparo do produto
 - substituição por outro equivalente
 - outra solução adequada, conforme avaliação técnica
-

4. Produto em Desacordo com o Pedido

Caso o cliente receba um produto diferente do solicitado, deverá entrar em contato imediatamente com a Multmotores.

Confirmado o erro, a empresa se responsabilizará pelos custos de devolução e reenvio do produto correto.

5. Condições de Não Aceitação

Não serão aceitas devoluções nos seguintes casos:

- indícios de uso do produto
 - ausência de embalagem original
 - ausência de nota fiscal
 - danos decorrentes de mau uso
 - instalação incorreta
 - desgaste natural do produto
 - alterações ou intervenções não autorizadas
-

6. Produtos Técnicos e Industriais

Os produtos comercializados pela Multmotores possuem características técnicas específicas.

Recomendamos que o cliente verifique atentamente as especificações antes da compra, bem como utilize mão de obra qualificada para instalação e operação.

7. Logística de Devolução

O envio do produto para devolução poderá ser realizado:

- pelo próprio cliente
- ou mediante alinhamento prévio com a Multmotores

As condições logísticas serão definidas durante o atendimento.

8. Prazos e Reembolso

Após a conclusão da análise e aprovação da devolução:

- o prazo para reembolso será de até **15 (quinze) dias úteis**
- o reembolso será realizado preferencialmente pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra

Os prazos de análise e tratativa serão informados ao cliente durante o processo de atendimento.

9. Considerações Finais

A Multmotores reserva-se o direito de recusar devoluções que não atendam às condições estabelecidas nesta política.

Situações não previstas serão analisadas individualmente, buscando uma solução adequada para ambas as partes.