

POLÍTICAS DE TROCAS E DEVOLUÇÕES



01

Sumário

- Teste sensoriais
- Contraprova
- Troca de produtos com avaria
- Arrependimento da compra (devolução)
- Sobre a troca ou arrependimento da compra
- Atendimento ao cliente

02

Você sabia que todos os dias a **Quality** realiza testes sensoriais?

Na Quality existe um procedimento diário chamado "**Teste sensorial**".

Esse teste é responsável pelo controle de qualidade de todos os produtos que saem da nossa fábrica para seu estabelecimento.

Todos os dias os hambúrgueres são provados para que assim possamos entender se o sabor, consistência, cheiro, textura e outros detalhes estão dentro do padrão Quality.



03

E como a **contraprova** é realizada na Quality?

Além do nosso padrão de qualidade, seguimos também um rigoroso padrão em relação ao tempero, para poder proporcionar sempre o mesmo sabor, aquele que você já conhece e adora.

Aqui na Quality guardamos uma contraprova de todos os hambúrgueres fabricados todos os dias. Em caso de reclamações, preparamos a contraprova para verificar se os apontamentos feitos pelo cliente na solicitação de troca/devolução são realmente identificados.

Para realizar a contraprova utilizamos produtos aleatórios do mesmo lote, preparamos ao menos 3 itens e realizamos a prova com pessoas diferentes.

Para a segurança do cliente e controle de qualidade da Quality, essa prova precisa ser realizada, por isso o setor de qualidade precisa entender e avaliar a situação para validar ou não a reclamação.

É importante ressaltar também que toda troca ou devolução de produto deve ser comunicada à Central de Atendimento antes do reenvio dos produtos ao nosso Centro de Distribuição.





Que tal entender mais sobre **nossos processos?**

Confira nossa Política de Trocas
e Devoluções Completa.



05

1. Troca de produtos com defeito

1.1. O comercial da Quality efetuará a troca do(s) produto(s) adquirido(s) por seus clientes de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor.

1.2. A opção de troca do produto somente estará disponível na hipótese de constatação de vício ou defeito, devendo o cliente comunicar a Central de Atendimento ao Cliente e seguir as instruções recebidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

1.3. Caso identificado problemas, o prazo para solicitação de troca/devolução é de até 90 (noventa) dias corridos, contando da data do recebimento do produto. Após esse período, a troca não será possível.

1.4. Caso haja a entrega de produtos diversos aos originalmente adquiridos, o consumidor deverá recusar a entrega ou solicitar troca do produto em até 7 (sete) dias corridos a contar da data do seu recebimento.





1. Troca de produtos com defeito

1.5. Para efetuar o procedimento de troca com sucesso o cliente deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente para obter o passo a passo a ser seguido.

1.6. Caso o produto a ser trocado não esteja mais disponível, o cliente poderá optar por:

a) Troca por outro produto disponível na Quality, do mesmo valor do produto adquirido, incluindo o frete, caso tenha sido cobrado;

b) Restituição do valor do produto, incluindo o valor pago pelo frete.





2. Arrependimento da compra (devolução)

2.1. Caso o cliente se arrependa de uma compra efetuada, poderá exercer seu direito ao manifestar seu interesse ao Serviço de Atendimento ao Cliente no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto.

2.2. O pedido de desistência passará por uma avaliação para verificar se houve utilização do produto ou sua destruição, ainda que parcial. Nestes casos, a devolução não será possível.

2.3. Os produtos deverão ser enviados em suas embalagens originais com todos os seus componentes.





2. Arrependimento da compra (devolução)

2.4. Constatado o cancelamento da compra, a Quality adotará as providências e os valores serão restituídos ao cliente de acordo com o meio de pagamento utilizado para realização da compra: sendo (i) depósito em conta corrente, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, ou (ii) acionamento da administradora de cartão de crédito, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, para que ela comunique a instituição financeira responsável pelo crédito (estorno) que poderá ocorrer em até duas faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura de cartão de crédito.

2.5. Os prazos só serão computados a partir da devolução do(s) produto(s).





3. Sobre a troca ou arrependimento da compra

3.1. Toda devolução ou troca de produtos comercializados pela Quality deverá ser comunicada à Central de Atendimento antes do reenvio dos produtos ao nosso Centro de Distribuição.

3.2. Só será aceita a troca ou pedido de desistência do produto adquirido pelo cliente que esteja:

- a) Perfeitamente acondicionado na embalagem original;
- b) Acompanhado de todos itens da embalagem;
- c) Sem indício de uso;
- d) Acompanhado da 1ª via da Nota Fiscal de Venda ou DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica), conforme o caso.





3. Sobre a troca ou arrependimento da compra

3.3. A Quality somente efetuará a troca de produtos após a confirmação, em nosso Centro de Distribuição, de que o produto está apto para a substituição. Esse processo pode levar até 30 (trinta) dias úteis a contar do recebimento da mercadoria em questão no Centro de Distribuição.

3.4. Ao solicitar um procedimento de troca ou arrependimento de compra, a Quality informará um código de autorização de postagem, com as devidas instruções de envio da mercadoria ou a data prevista para coleta do produto.

3.5. Caso esse procedimento não seja bem sucedido pelas razões abaixo, a Central de Atendimento entrará em contato com o cliente para solucionar a situação:

- a) Ausência do cliente no local;
- b) Endereço incorreto;
- c) Descumprimento dos quesitos a, b, c e d do item 3.2.

3.6. Caso não seja possível solucionar as situações descritas acima em até 30 (trinta) dias úteis, a solicitação de coleta do produto será cancelada.

11

4. Atendimento ao cliente

Caso tenha qualquer dúvida em relação à Política de Troca e Devolução de Produtos entre em contato pelos seguintes canais:

a) pelo telefone: (35) 3421-1133 de segunda a sexta, das 8h às 17h30.

b) via e-mail: sac@qualityburger.ind.br



Quality
Feita de Momentos

 @qualityoficial_ |  @oficial.quality



Av Monsenhor Mauro Tomasini, 519 – São Carlos, Pouso Alegre/MG
CEP 37550-000, Brasil