

SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LUZ E VIDA

A **EDITORA LUZ E VIDA** diferencia-se no mercado pela qualidade renomada de sua linha de produtos e por isso prima pela parceria com excelência para produzir e comercializar cada um de seus produtos, e você Cliente que faz parte deste ciclo de excelência oportunizando a entrega destes produtos ao Consumidor Final está convidado a dinamizar eventuais casos fortuitos, e neste sentido a Editora Luz e Vida conta com a sua preciosa colaboração na política de Troca e Devolução de Mercadorias através do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC.

POLÍTICA PARA TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS PELOS LOJISTAS

1) CONTATO PELO SAC, por E-mail, fac-símile, telefone ou pessoalmente.

- De 2ª à 6ª feira das 9h às 12h e das 14h às 18h.
- E-mail: sac@luzevida.com.br
- Ligação gratuita: **0800 701 4445**
- Telefone ou fac-símile: 41 2169-2244
- Pessoalmente: Editora Luz e Vida
- Rua Trajano Reis nº. 672
- Bairro São Francisco
- CEP 80510-220 Curitiba-PR

2) PROCEDIMENTOS DO SAC:

- 1) Cada atendimento feito pelo SAC gera, obrigatoriamente, um número de protocolo.
- 2) Abre-se a ocorrência reportada via telefone, e-mail, fac-símile ou pessoalmente.
- 3) Cada solicitante ao SAC receberá em até **1 (um) dia útil** a posição da reclamatória.
- 4) Informações **obrigatórias** para gerar o número de protocolo no SAC:
 - CNPJ ou CPF do solicitante;
 - Número de nota fiscal ou do pedido em questão;
 - Detalhar a situação: troca, devolução, defeito, mercadoria em duplicidade, mercadoria faltante, mercadoria não solicitada etc.;
 - Informar o nome do solicitante, E-mail, telefone fixo e/ou celular, e fac-símile.

3) PRÉ- REQUISITOS PARA SOLICITAR A DEVOLUÇÃO DE PRODUTO

- Produtos com defeito.

- Produto danificado ou com avarias.
- Erro de código, erro de pedido e/ou erro de quantidade.
- Produtos serão trocados desde que não apresentem indícios de uso.
- Não serão aceitas trocas de produtos sem o número do protocolo do SAC.
- Trocas de produtos sem o número do protocolo do SAC serão devolvidas sem consulta prévia ao Cliente.
- Cabe, exclusivamente, aos funcionários do SAC tratar assuntos pertinentes à troca ou devolução de mercadorias.
- Produtos recebidos em duplicidade devem ser comunicados ao SAC no prazo de até **72 horas** do recebimento indevido da mercadoria. A falta de comunicação pelo lojista será interpretada como mercadoria aceita e autorizada para cobrança.

4) PRAZOS PARA TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

- **7 (sete) dias** a partir do recebimento do produto, conforme aceite firmado na nota fiscal da Transportadora.
- **30 (trinta) dias** para reclamar defeitos, salvo para vício oculto, neste caso seguirá a disposição legal indicada pelo Código de Defesa do Consumidor.
- **ao longo do ano**, exclusivamente para AGENDAS e MEDITAÇÕES LUZ E VIDA; enquanto vigorar o prazo do produto; e a troca será realizada pelo consumidor final junto ao estabelecimento em que comprou o produto.

5) DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PELO SAC PARA TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTO

- Nota fiscal emitida pelo lojista;
- Nota de Devolução ou Troca especificada - CFOP (informe-se com seu contador);
- Descrição dos mesmos dados cadastrais da nota fiscal que originou a devolução/troca (Razão Social, CNPJ, Endereço, Inscrição Estadual, etc..), constantes na nota fiscal emitida pela Editora Luz e Vida.

6) TRANSPORTE DA MERCADORIA A SER TROCADA OU DEVOLVIDA

- Enviar pelo Correio ou Transportadora para: **Editora Luz e Vida, Rua Trajano Reis nº. 672, Bairro São Francisco, CEP 80510-220, Curitiba-PR.**

7) RESSARCIMENTO DO FRETE

- A Editora Luz e Vida pagará mediante ressarcimento o frete da mercadoria devolvida ou trocada, caso a ocorrência registrada no SAC concluir responsabilidades da competência da Editora Luz e Vida.

8) OPÇÕES PARA A SUBSTITUIÇÃO DE MERCADORIAS

- Substituição pelo mesmo produto conforme disponibilidade de estoque.
- Troca por outro produto em linha, similar ou de valor equivalente.
- Desconto em boleto a vencer.
- Crédito para futuras compras.
- Depósito em conta a ser indicada pelo Lojista, informando nome do Banco, número da agência e da conta bancária, no valor correspondente ao da transação de devolução ou troca.

9) PROCEDIMENTO NO CASO DE ATRASO OU EXTRAVIO DE MERCADORIA

- **Registrar a ocorrência junto ao SAC da Luz e Vida.**
- **Erro da Transportadora** – constatado o erro da transportadora esta deve remeter a mercadoria às suas expensas, sem ônus para o lojista.
- **Erro do Lojista** – confirmado o erro por culpa do lojista diante de cadastro desatualizado, o pedido será reenviado ao cliente que assumirá as despesas de frete. **Evite frete em dobro – atualize seu cadastro a cada pedido.**
- **Endereço errado e cadastro incompleto** – constatado o erro do lojista este arcará com o frete quando indicar de forma incompleta o local para a entrega da mercadoria junto a suas filiais, depósitos, etc...
 - **Extravio ou Sinistro** – constatado o extravio ou sinistro (perda acidental da mercadoria), a transportadora comunicará o SAC da Luz e Vida, que providenciará, em caráter de urgência, a remessa de um novo lote de mercadoria, com a emissão de nova fatura com os mesmos prazos para pagamento. Neste caso, a transportadora é a responsável pelo prejuízo junto à Luz e Vida e o Depto. Financeiro da Luz e Vida é informado, através do SAC, mantendo o débito do cliente em aberto, porém, para acerto direto com a transportadora. Em caso de localização posterior do material extraviado, a transportadora devolve a mercadoria à Luz e Vida para baixa do débito.

10) MERCADORIA RETIDA EM POSTO FISCAL

- **Mercadoria retida em postos fiscais da Secretaria da Fazenda – SEFAZ**, diante da falta de recolhimento do Imposto de Substituição Tributária ou por conta da diferença de alíquota, a ocorrência deverá ser registrada no **SAC da Luz e Vida**, informando o nome do Agente Estadual e a localização do Posto Fiscal onde a mercadoria encontra-se retida; e a Luz e Vida dará encaminhamento para a liberação da carga, que será realizada nos termos da legislação de cada Estado da Confederação Brasileira.
- A Luz e Vida não se responsabiliza pela retenção de mercadoria por conta de débito ou irregularidades do cliente junto à SEFAZ.
- Em caso de compras realizadas por Pessoa Física, a liberação da mercadoria é de exclusiva responsabilidade do comprador que deve arcar com todas as despesas referentes a este procedimento junto a SEFAZ de sua região.
- Informações no Site do SEFAZ: <http://www19.receita.fazenda.gov.br/enat/SEFAZ>

11) PRORROGAÇÃO DE VENCIMENTO DOS BOLETOS SEM CUSTOS ADICIONAIS E JUROS, PODERÁ OCORRER QUANDO:

- houver atraso na entrega da mercadoria por culpa da Luz e Vida.
- as divergências de prazos forem comprovadas por culpa da Luz e Vida.

Dúvidas podem ser esclarecidas por telefone, contate:

0800 701 4445 ou E-mail sac@luzevida.com.br.