

Política de Troca e Garantia Amenix

A Amenix é especializada na fabricação de itens voltados à hospitalidade, como pantufas, roupões, máscaras de dormir, faixas de cabelo e chinelos. Nossos produtos são desenvolvidos com foco em conforto, leveza e funcionalidade para uso pontual em ambientes como hospitais, clínicas, spas e hotéis.

1. Conformidade com o Código de Defesa do Consumidor

Esta política está em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que assegura ao cliente o direito à troca ou reparo de produtos com defeito de fabricação, bem como à devolução em casos específicos.

2. Garantia por Defeito de Fabricação

- A Amenix garante a substituição de qualquer item que apresente defeito de fabricação, desde que:
- A solicitação seja feita em até 30 dias corridos após o recebimento.
- O produto não tenha sido utilizado de forma inadequada ou fora do propósito original.
- Seja apresentada documentação (nota fiscal ou comprovante de compra) e evidência do defeito (fotos ou vídeos).

Após análise técnica, se confirmado o defeito, o produto será substituído sem custo adicional.

3. Situações Não Cobertas pela Garantia

Não realizamos trocas ou reembolsos nos seguintes casos:

- Danos causados por uso indevido, lavagem incorreta ou armazenamento inadequado.
- Desgaste natural por uso contínuo ou prolongado.
- Alterações feitas pelo cliente ou terceiros.
- Produtos utilizados fora do contexto de hospitalidade (ex.: uso doméstico diário).
- **Produtos personalizados** (com logotipo, nome, cor ou especificações exclusivas) **não são passíveis de troca ou devolução**, salvo em caso de defeito de fabricação. Esses itens são desenvolvidos sob medida para o cliente solicitante e não podem ser reaproveitados ou revendidos.

4. Troca por Arrependimento

Conforme o CDC Brasileiro, em compras realizadas fora do estabelecimento físico (ex.: e-commerce), o consumidor tem direito ao arrependimento em até 7 dias corridos após o recebimento, desde que:

- O produto esteja sem uso, em perfeitas condições e com embalagem original.
- A solicitação seja formalizada por escrito dentro do prazo.
- O frete de devolução seja de responsabilidade do cliente.
- **Importante: produtos personalizados não se enquadram nesse direito, conforme previsto no Art. 49, §1º do CDC.**

5. Custos e Responsabilidades

- Trocas por defeito confirmado: a Amenix arca com o envio do novo item. O cliente envia o produto para análise, e o frete poderá ser reembolsado se o defeito for confirmado.
- Trocas por arrependimento ou fora da garantia: o cliente assume os custos de envio e retorno.
- Responsabilidade do cliente: garantir o uso adequado conforme a finalidade do produto e seguir as instruções de conservação.

6. Procedimento para Solicitação

Para solicitar troca ou análise de produto, envie para nosso atendimento:

- a) Número do pedido ou nota fiscal
- b) Fotos ou vídeos do produto e do defeito.
- c) Breve descrição do problema
- d) Data de recebimento do item.

Nosso setor técnico responderá em até 5 dias úteis com a avaliação e instruções para continuidade do processo.