

Política de Troca de Garantia e Devolução (Última versão datada de 13 de Setembro de 2021)

Pedido Acabou de ser Aprovado, como Fazer a Troca ou Devolução?

Enquanto seu pedido está em fase de cadastro e credenciamento, você pode, caso deseje realizar a troca do modelo de maquininha ou plano contratado, ou mesmo cancelar seu pedido e solicitar estorno do pagamento realizado.

Você pode entrar em contato com nossa central de atendimento no 0800 770 0800.

Prazo para Solicitar a Troca ou Devolução após Envio

O prazo para solicitar a troca ou devolução de seu pedido é de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do dia seguinte que seu pedido tenha sido entregue pela empresa de logística, (finais de semana e feriados também valem). Será fixado a data de entrega de rastreio da empresa que fez a logística de entrega de seu pedido. Esse é um direito que está no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Prazo de Envio do Novo Produto de Troca de Garantia

Após ser verificado e confirmado com nosso time de atendimento e suporte que a maquininha precisa ser enviada para verificação na mesa de laboratório técnico, você deve fazer o envio para nosso endereço que será informado pelo analista de suporte.

O envio desse ser por meio do serviço de postagem dos Correios, usando o serviço **SEDEX NORMAL**. No momento de contato com nosso Atendimento e Suporte será informado se o envio será usado **LOGISTICA REVERSA** dos **CORREIOS** pago pela AQBank ou se você deverá fazer o envio, e fazendo o pagamento da postagem, e será reembolsado no prazo de 24 horas do valor pago em sua conta pela AQBank, após enviar foto do comprovante de postagem fornecido pelos Correios para o e-mail: ajuda@aqbank.com.br.

Assim que a maquininha é devolvida ao nosso estoque, ela passa por uma análise de 3 dias úteis após recebido, contado da de entrega verificado no site de rastreamento dos Correios. Você vai receber e-mails com o passo a passo da sua troca.

Avaria

Atenção! É importante verificar como está a embalagem e a(s) maquininha(s) quando receber o pedido, tá? Assim você ajuda a AQPago a garantir que tudo vai estar em ordem com o que você comprou.

Se você ou a pessoa que receber o pacote perceber algum defeito na embalagem ou no produto na hora da entrega, pode recusar e fazer uma anotação atrás do comprovante de entrega explicando o que notou de estranho.

Depois de recusar, avise a equipe da Central de Atendimento para ser registrado uma ocorrência e aberto um protocolo para você, desta forma ficará registrado em sistema para acompanhamento.

Mas, se você só perceber o problema depois de receber o pacote, não precisa se preocupar! A AQPago pode trocar ou cancelar sua compra desde que esteja dentro do prazo de 7 dias corridos a partir do dia seguinte que seu pedido foi entregue.

Vale Compra

O Vale Compra é uma opção de troca com maior comodidade. O valor pago pelo produto retorna como crédito no site e você poderá utilizá-lo para compra de qualquer outro item.

O Vale Compra tem validade de 1 (um ano) e é vinculado ao CPF ou CNPJ do pedido, por isso, é intransferível.

Se você solicitou a troca por um produto diferente do que comprou, o produto será coletado/devolvido ao nosso estoque, passará por uma análise de 3 dias úteis e após a análise, o Vale Compra será disponibilizado. Você receberá um e-mail assim que ele estiver disponível.

Para utilizar o Vale Compra, acesse o nosso site <https://www.aqpago.com.br> por um computador ou smartphone. Escolha um produto e adicione no carrinho de compras e na aba de pagamentos, selecione a opção "**Vale Compra**".

Se o valor for superior você pode pagar a diferença com outro meio de pagamento. Agora, se o produto que escolheu for de valor menor, o saldo restante ficará disponível como crédito no Vale Compra para compras futuras.

Como Funciona a Política de Troca e Devolução?

Após a entrega, você tem até 7 (sete) dias corridos para cancelar ou trocar o produto (finais de semana e feriados também valem). Esse é um direito que está no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Mas, olha só:

- A troca ou devolução do seu produto só será realizada se estiver tudo certo, como: o produto na embalagem original com o manual e todos os acessórios, sem sinais de mau uso, como aqueles riscos e marcas de tombos. Se você não tiver a embalagem original, pode utilizar outra, desde que seja devidamente lacrada para que não ocorram avarias. (Indicamos o plástico bolha lacrado com fita). Ah, e os produtos devem estar com a etiqueta interna (lacre de garantia) original do fabricante intacta, tá?
- Após ser verificado e confirmado com nosso time de atendimento e suporte que a maquininha precisa ser enviada para verificação na mesa de laboratório técnico, você deve fazer o envio para nosso endereço que será informado pelo analista de suporte.
- O envio desse ser por meio do serviço de postagem dos Correios, usando o serviço **SEDEX NORMAL**. No momento de contato com nosso Atendimento e Suporte será informado se o envio será usado **LOGISTICA REVERSA** dos **CORREIOS** pago pela AQBank ou se você deverá fazer o envio, e fazendo o pagamento da postagem, e será reembolsado no prazo de 24 horas do valor pago em sua conta pela AQBank, após enviar foto do comprovante de postagem fornecido pelos Correios para o e-mail: ajuda@aqbank.com.br.

- Assim que a maquininha é devolvida ao nosso estoque, ela passa por uma análise de 3 dias úteis após recebido, contado da de entrega verificado no site de rastreamento dos Correios. Você vai receber e-mails com o passo a passo da sua troca.
- O produto será analisado e se não estiver de acordo com as regras citadas acima, ele poderá ser devolvido sem aviso prévio.
- Se você solicitou a troca pelo mesmo produto, o novo item será enviado para o seu endereço e você receberá e-mails com o passo a passo da sua troca.
- Agora, se a troca for por um produto diferente do que comprou, o produto será coletado/devolvido ao nosso estoque, passará por uma análise de 3 dias úteis e após a análise, o Vale Compra será disponibilizado. Você receberá um e-mail assim que ele estiver disponível.

Restituição e Estorno

Se você decidir cancelar sua compra, a devolução do valor ocorrerá na mesma forma de pagamento escolhida no momento da compra:

- **Cartão de Crédito:** Assim que o cancelamento for finalizado, a visualização do estorno (isso inclui as parcelas já pagas), aparecerá em sua fatura atual ou na próxima, dependendo da data de fechamento e da Operadora de Cartão de Crédito.
- **Boleto Bancário:** Após a finalização, a restituição ocorrerá dentro de 2 (dois) dias úteis na sua conta bancária. Importante: É necessário que a conta informada seja em nome do titular.

Produto com Defeito após 7 Dias da Entrega

Se o produto der defeito após 7 dias da entrega, você vai precisar entrar em contato com o nosso atendimento para ter mais informações sobre o problema e receber orientações para o envio de troca de garantia.

Agora uma informação muito importante: o primeiro parágrafo do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor diz que o fabricante pode resolver o problema do seu produto em até 30 (trinta) dias. Se demorar mais que isso, você tem direito a receber um produto novo, cancelar a compra ou ainda ter o desconto proporcional ao valor do conserto.

Produto com Defeito

Você tem 7 (sete) dias corridos, contados a partir do dia seguinte que seu produto foi entregue para solicitar a troca ou devolução. Mas, olha só:

- A troca ou devolução do seu produto só será realizada se estiver tudo certo, como: o produto na embalagem original com o manual e todos os acessórios, sem sinais de mau uso, como aqueles riscos e marcas de tombos. Se você não tiver a embalagem original, pode utilizar outra, desde que seja devidamente lacrada para que não ocorram avarias. (Indicamos o plástico bolha lacrado com fita). Ah, e o terminal de pagamento, deve estar com a etiqueta interna (lacre de garantia) original do fabricante intacta, tá?