POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

1. REGRAS GERAIS PARA DEVOLUÇÔES

• O prazo para devolução da mercadoria é de até 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do recebimento do produto no estabelecimento do cliente;
• Não aceitamos devoluções das seguintes categorias: Natal, Copa do Mundo, Páscoa, Festa Junina, Infláveis, Guarda-Chuva, Porcelanas, Vidros e Espelhos;
• Os produtos deverão estar com as suas respectivas embalagens originais e em perfeito estado;
• A comunicação da devolução deverá ser sempre por email: **sac@issam.com.br;**
• Nosso prazo para resposta da solicitação será em até 30 dias após a geração do Protocolo de Atendimento;
• Necessário emissão de nota fiscal de devolução pelo cliente uma vez aprovada a respectiva devolução.

Para que possamos iniciar o processo de análise serão necessárias as seguintes informações:

• Razão Social e CNPJ;
• Número da nossa Nota Fiscal;
• Data de recebimento do produto;
• Código de barras do produto;
• Quantidade de itens;
• Motivo da devolução;
• Fotos dos produtos com ênfase à avaria ou defeito para devoluções de até R$ 300,00 (trezentos reais).

2. FALTA DE PRODUTOS

O prazo para comunicação da falta de produtos é de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do pedido no estabelecimento do cliente.

Para que possamos iniciar o processo de análise serão necessárias as seguintes informações:

• Razão Social e CNPJ;
• Número da nossa Nota Fiscal;
• Data de recebimento do produto;
• Código de barras do produto que está constante na nota fiscal;
• Quantidade de itens faltantes;
• Nosso prazo para resposta da solicitação é de 30 dias após a geração do Protocolo de Atendimento;
• A comunicação da falta de produtos deverá ser sempre por e-mail: **sac@issam.com.br**

3. SOBRA OUTROCA DE VOLUMES

Pode haver esse erro por nosso agente transportador e ocorrendo essa situação, pedimos a gentileza de nos contatar que providenciaremos a solução de imediato.