

Política troca aluguel/compra em caso de avaria

Para troca do equipamento ou acessórios por defeito ou gasto natural de uso, as condições abaixo deverão ser cumpridas:

1.0 Entrar em contato pelo nosso chat para abrir a requisição de troca até 12 (doze) meses, a contar da sua data de seu recebimento do equipamento (no caso de um terminal).

1.1 O equipamento deverá estar em bom estado e não deve ter sofrido qualquer tipo de dano físico ou violação.

1.2 Após a abertura da requisição de troca, vamos solicitar junto a nossa transportadora a coleta da máquina com defeito e a entrega de uma nova.

1.3 Em situação que nossa transportadora não atenda a região do cliente, será enviado por e-mail um código de postagem dos Correios com validade de 7 (sete) dias úteis. Com esse o código, o cliente pode postar em qualquer Agência Própria ou Franqueada dos Correios seu equipamento que deve estar em sua embalagem original juntos com seus acessórios, acompanhado de nota fiscal, número de postagem e declaração de conteúdo. A embalagem original precisa estar envolvido com papel pardo. Sem essa condição, a postagem não pode ser concluída.

1.4 Ainda sobre a situação que a nossa transportadora não atenda a região do cliente, a entrega será feita pelos Correios também, assim que o cliente postar o produto avariado usando nosso código de postagem e nos comunicar via chat. A solicitação de envio será processada e o equipamento será enviado em 5 dias úteis.

1.5 Para que a coleta do material com avaria seja feita pela nossa transportadora, é preciso que o equipamento esteja na mesma condição do item 1.3: na sua embalagem original junto com seus acessórios acompanhado com a nota fiscal. Equipamentos sem essa condição não serão coletados e conseqüentemente, o novo equipamento não poderá ser entregue.

1.6 O equipamento com defeito será enviado para a fábrica a fim de passar por uma análise técnica.

1.7 Se constatado que a avaria foi provocada por mal uso do cliente, os custos do reparo serão enviados junto com um relatório técnico, e o pagamento pelo mesmo assim como o custo do transporte para a coleta, fica de responsabilidade do cliente.

1.8 Em caso de avaria de equipamento adquirido por compra, será enviado um novo equipamento de backup enquanto o avariado passa por análise técnica pelo fabricante. As condições de entrega do equipamento e o pagamento devem ser as mesmas citadas nos itens 1.3 e 1.7. Assim que concluído o pagamento, o equipamento será enviado e o backup coletado.

1.9 Em caso de avaria de equipamento adquirido por aluguel, seguem as mesmas regras do item 1.8.

2.0 O pagamento pode ser feito por meio de desconto na conta digital do salão.

2.1 Em caso de avaria de acessórios, a solicitação também deve ser por chat. Será solicitado pelo atendimento uma foto nítida do produto por inteiro e uma outra indicando a avaria do mesmo. Essa foto será analisada internamente e a AVEC terá 3 dias úteis para retornar a solicitação via e-mail.

2.2 Se caso verificado que o estrago foi causado por gasto natural do material, será enviado um novo para a reposição. E assim que disponível, o código de rastreio será enviado para que o cliente possa acompanhar sua entrega.

2.3 Se verificado que o acessório foi mal utilizado, não será ressarcido ou enviado um novo material. Nesse caso, o cliente pode solicitar um novo e o custo do produto como do transporte será pago pelo cliente por meio de um desconto na sua conta digital.