

Política de troca e devolução

Considerações gerais

É importante lembrar que, antes de realizar a devolução, é fundamental entrar em contato com o Atendimento ao Cliente através do email atendimento@isca.com.br. Ou telefone (55) 3332 2326.

A devolução somente será processada se houver o contato prévio com o [Atendimento ao Cliente](#). Produtos devolvidos para a ISCA sem prévio aviso e registro pelo Atendimento ao Cliente serão reenviados ao cliente.

Ao entrar em contato com o [Atendimento ao Cliente](#) tenha o número do seu pedido em mãos.

O custo de envio será ressarcido caso a devolução seja resultado de um erro nosso (por exemplo, foi-lhe enviado o produto errado ou na especificação errada). O cliente fica responsável pelo pagamento inicial do envio da devolução. Ao receber o item em devolução, a ISCA analisará o erro para ressarcir o custo de envio da mercadoria.

O custo do envio é ressarcido através dos créditos de compra, que podem ser usados numa próxima compra por telefone.

Confira cada situação para troca e devolução

Troca ou devolução por Insatisfação, arrependimento, desistência ou produto entregue errado

Se você ficou insatisfeito, arrependido, deseja desistir ou recebeu o seu produto adquirido na ISCA errado, o prazo para devolvê-lo é de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data de entrega.

1. A mercadoria deverá estar em perfeito estado, livre de arranhões ou danos externos, com os lacres do fabricante e sem indícios de violação, mau uso ou acesso à estrutura interna do produto, acompanhada do cupom ou nota fiscal.
2. Junto do produto coloque uma nota informando o porque da sua insatisfação com o produto, assim podemos melhorar a qualidade dos nossos produtos.
3. Não realizamos trocas de brindes.

A devolução e o ressarcimento do valor pago serão efetuados somente após uma análise das condições em que o produto se encontra.

Confirmado o ressarcimento, num prazo de até 14 dias o estorno será efetuado via [PagSeguro](#). Após 14 dias o estorno será feito através de depósito em conta bancária informada pelo cliente através do [Atendimento ao Cliente](#).

Troca por Defeito no produto

Se você perceber algum defeito no seu produto adquirido na ISCA, entre em contato com o [Atendimento ao Cliente](#) em até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data de entrega. Você será

orientado sobre os procedimentos análise e, caso autorizado, a troca ou ressarcimento do valor pago pelo produto.

1. A mercadoria deverá estar em perfeito estado, livre de arranhões ou danos externos, com os lacres do fabricante e sem indícios de violação, mau uso ou acesso à estrutura interna do produto, acompanhada do cupom ou nota fiscal.
2. Junto do produto envie um relatório do porque da sua insatisfação com o produto, assim podemos melhorar a qualidade dos nossos produtos.
3. Não serão aceitas trocas ocasionadas por mau uso ou danos causados pelo cliente, ou ainda, em desacordo com as regras acima descritas. Nestas condições, o produto será devolvido ao remetente sem aviso prévio.
4. A mercadoria será substituída em até 30 dias corridos após análise da devolução pela ISCA. A troca ou o ressarcimento do valor pago serão efetuados somente após uma análise das condições em que o produto se encontra.

Se a mercadoria a ser trocada não estiver mais disponível no estoque, poderá ser substituída por outra, de marca ou modelo diferentes, cabendo ao cliente o pagamento da diferença no valor, se houver. Caso não deseje a troca, o cliente poderá solicitar o ressarcimento do valor pago.

A devolução e o ressarcimento do valor pago serão efetuados somente após uma análise das condições em que o produto se encontra.

.

Confirmado o ressarcimento, num prazo de até 14 dias o estorno será efetuado via [PagSeguro](#). Após 14 dias o estorno será feito através de depósito em conta bancária informada pelo cliente através do [Atendimento ao Cliente](#).

Se o defeito for constatado após o prazo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data da entrega do produto, o mesmo entra no Prazo de Garantia, conforme prevê o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.