

## INTRODUÇÃO

A Filtros Brasil valoriza a satisfação de seus distribuidores e, por isso, estabelece esta política de troca e devolução para padronizar os processos e garantir agilidade e clareza na resolução de eventuais demandas. A presente política aplica-se aos produtos vendidos aos distribuidores, considerando filtros automotivos (filtros de cabine, filtros do ar, filtros do óleo e filtros de combustível). Esta política complementa a nossa política de garantia, assegurando que trocas e devoluções sejam realizadas de acordo com critérios técnicos e comerciais pré-definidos.

## REGRAS GERAIS

1. **Validade da Solicitação:** A troca ou devolução deve ser solicitada dentro dos prazos e condições estabelecidos nesta política.
2. **Produtos e Origem:** Os produtos ou peças devem ser fabricados e comercializados pela FILTROS BRASIL, com marca e identidade originais, devidamente comprovadas.
3. **Condições do Produto:** Os produtos devem estar em condições adequadas para análise, com todas as embalagens originais e documentos fiscais.
4. **Prazos para Troca e Devolução:** As solicitações devem ser realizadas no prazo máximo de 30 dias - conforme legislação do Código de Defesa do Consumidor (art. 18, § 1º, CDC.) - contados da data do recebimento produto ou carga, salvo exceções previstas na política de garantia.
5. **Procedimento Formal:** Toda solicitação de troca ou devolução deve ser formalizada através do SAC Filtros Brasil que procederá com todos os tramites diretos internos.
6. **Análise Técnica:** A troca ou devolução estará sujeita à análise da equipe comercial e assistência técnica da Filtros Brasil, que validará as causas apresentadas.
7. **Ressarcimentos ligados a troca e devolução:** O SAC liderará a negociação, mas somente a equipe da Assistência Técnica da FILTROS BRASIL está autorizada a liberar pagamentos e ressarcimentos relacionados. Esses procedimentos serão realizados através do departamento financeiro da Filtros Brasil e direcionados exclusivamente à empresa ou pessoa responsável pela reclamação.



## TROCAS/ DEVOLUÇÕES

### 1.1. Quando Procedente

A troca/ devolução será considerada procedente nas seguintes condições:

- O produto foi enviado incorretamente pela Filtros Brasil (ex. modelo, tipo ou especificação diferente do pedido).
- O produto apresenta avarias visíveis ou faltam componentes após a entrega, desde que comunicado no prazo correto.
- O pedido e ou carga Filtros Brasil chegou com avarias visíveis e não qualificado para recebimento e posterior venda.
- Se o distribuidor acionar a Filtros Brasil em até 30 dias contados a partir da data do recebimento.
- Para outros prazos e outras situações, a solicitação será analisada pela nossa equipe comercial e assistência técnica e seguirá para o procedimento de garantia.

### 1.2. Trocas e Devoluções Fora do Prazo Regular (30 Dias)

Solicitações de trocas e devoluções realizadas após o prazo de 30 dias do recebimento do produto poderão ser analisadas e tratadas caso a caso, em caráter excepcional, conforme avaliação da equipe comercial da Filtros Brasil. Essas solicitações estarão sujeitas a negociações comerciais, levando em consideração o histórico do cliente, as condições do mercado e as estratégias comerciais vigentes no momento.

Cada caso será tratado individualmente e poderá incluir acordos específicos envolvendo reposições, devoluções, compensações financeiras, e/ou ajustes de estoque, conforme a necessidade do cliente e as diretrizes da Filtros Brasil.

### 1.3. Condições para Troca/Devolução

Para que a troca ou devolução seja válida, devem ser observadas as seguintes condições:

- O produto ou carga não pode ter sido utilizado, além das verificações iniciais para identificar os problemas.
- O produto ou carga deve estar com a embalagem original, e em caso de defeito ou avaria, deve ser comprovado mediante fotos ou outros registros.
- O produto, carga e quantidades devem estar compatíveis com os documentos que serão apresentados junto com a ocorrência.



#### 1.4. O que Invalida Uma Troca/Devolução

A troca ou devolução será invalidada se:

- O produto ou carga danificado por descarregamento, manipulação ou armazenagem incorreta.
- O produto apresenta sinais de adulteração, reparo ou uso fora das especificações técnicas.
- Não forem fornecidos os documentos necessários (nota fiscal, fotos do produto e descrição do problema).
- **Lotes Sem Rotatividade que possuam características ou condições relacionadas aos pontos acima.**

#### 1.5. Procedimento de Troca/Devolução

- **Via Atendimento Automatizado:** Entre em contato via WhatsApp pelo número (11) 3083-5020 e siga o menu:  
Basta seguir o caminho:  
SUPORTE TÉCNICO > POLÍTICA DE TROCA/DEVOLUÇÃO > e acompanhar o atendimento até a conclusão do processo.

#### 1.6. Comprovação da Troca/Devolução

- **Causa/Motivo:** O distribuidor deve fornecer uma descrição clara do motivo da troca ou devolução, cedendo fotos ou vídeos que demonstrem o problema para que o SAC registre a demanda.
- **Documentação:** Deve ser enviada foto ou doc. anexo da nota fiscal.

#### 1.7. Forma de Troca

Após a análise e aprovação, a Filtros Brasil oferecerá a reposição do produto/ou da carga ou/ da parte que estiver sendo reclamada com todos os custos cobertos, ou, se o distribuidor preferir, será realizado o crédito para a próxima compra.

- **Custos Logísticos (Frete):** No caso de procedência, os custos logísticos serão cobertos pela Filtros Brasil e conforme acordo com o cliente que poderá definir uma transportadora ou solicitar que a Filtros Brasil administre a operação.

#### 1.8. Forma de Devolução

Após a análise e aprovação, a Filtros Brasil realizará a devolução do valor pago ou emitirá crédito para a próxima compra, conforme a preferência do distribuidor.

- **Custos Logísticos (Frete):** No caso de procedência, os custos logísticos serão cobertos pela Filtros Brasil e conforme acordo com o cliente que poderá definir uma transportadora ou solicitar que a Filtros Brasil administre a coleta.

