

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

I. PRAZO DE ARREPENDIMENTO

O CLIENTE pode exercer o direito de arrependimento da compra em até 7 (sete) dias corridos contados do recebimento do produto, devendo solicitar a devolução diretamente através do site da SHINERAY ou entrando em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) pelo WhatsApp **(81) 98139-7144** ou do e-mail: atendimento@shineraydobrasil.com.br.

Para que o CLIENTE possa cancelar a compra e reaver seu dinheiro, necessariamente não pode ter feito uso do veículo e/ou aumentado a sua quilometragem percorrida, que não deve ultrapassar 0 (zero) quilômetros.

Para que o valor da compra seja devolvido, deverá ser encaminhado o veículo em sua embalagem original, sem qualquer indício de violação do lacre original do fabricante ou de uso. Ainda, deve ser realizada a devolução com o acompanhamento da Nota Fiscal eletrônica, e de todos os produtos contidos no pedido.

Por óbvio, para que possa ser cancelada a compra e devolvida a motocicleta pelo CLIENTE, esta não poderá estar emplacada, mas nas exatas condições em que o produto foi recebido.

Para verificar o preenchimento de todos esses critérios para que possa ser realizado o cancelamento da compra, o veículo deverá, necessariamente, passar por uma inspeção em uma das assistências técnicas autorizadas da SHINERAY mais próxima.

A SHINERAY se isenta da obrigação de atender às solicitações de cancelamento de compras de qualquer produto devolvido sem que o setor de atendimento ao cliente seja comunicado, ou sem que a solicitação tenha sido feita pelo CLIENTE diretamente no próprio site.

Ainda, a SHINERAY se isenta da obrigação de atender às solicitações de cancelamento de compras de qualquer produto decorrentes de procedimento de Chargeback realizados e procedidos exclusivamente com as empresas administradoras de máquinas de cartão de crédito.

Reconhecidas as condições para que o CLIENTE possa exercer seu direito de arrependimento, a SHINERAY fará a restituição dos valores pagos utilizando a mesma

forma de pagamento escolhida pelo CLIENTE no processo de compra. Em compras pagas via cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada pelo nosso Gateway de pagamentos e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior. O prazo de ressarcimento depende exclusivamente da administradora do cartão.

Ultrapassado o prazo de 07 (sete) dias corridos contados do recebimento do produto, o CLIENTE, caso queira reclamar a devolução/substituição do produto em decorrência de eventuais vícios, deverá seguir estritamente o que dispõe o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor quanto a necessidade de um procedimento de investigação e aferição de tais avarias, se submetendo, necessariamente, a um processo que possibilite a fabricação de provas em conjunto com a SHINERAY e constate a existência dos problemas relatados.

Para maiores informações e detalhes sobre o direito de arrependimento e condições para troca e devoluções de produtos o CLIENTE deverá entrar em contato com nossa Central de Atendimento ao Cliente.

II. PEDIDO DE REEMBOLSO POR DEFEITO NO PRODUTO.

No caso de troca de produtos que apresentarem defeitos, o prazo para informar a ocorrência é de até 90 (noventa) dias contados do recebimento do pelo CLIENTE (a partir da data de entrega da encomenda).

O CLIENTE deverá solicitar atendimento diretamente através do site da SHINERAY ou entrando em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) pelo WhatsApp **(81) 98139-7144** ou do e-mail: atendimento@shineraydobrasil.com.br.

O produto necessariamente passará por uma análise técnica para verificar a presença de defeito na fabricação, que deverá ser procedida em alguma das assistências técnicas autorizadas mais próximas. Caso não seja constatado defeito, o produto será retornado ao CLIENTE. Caso seja constatado defeito, o cliente será restituído dos valores pagos.

Constatada a presença de vícios no produto pela SHINERAY, esta fará a restituição utilizando a mesma forma de pagamento escolhida pelo cliente no processo de compra. Em compras pagas via cartão de crédito, a administradora do cartão será notificada pelo nosso Gateway de pagamentos e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior. O prazo de ressarcimento depende exclusivamente da administradora do cartão.

O CLIENTE é obrigado a devolver a motocicleta em sede de concessionária autorizada e indicada pela própria SHINERAY.

A SHINERAY se isenta da obrigação de atender às solicitações de restituição dos valores pagos de qualquer produto cujo CLIENTE tenha alegado vício de fabricação sem que o setor de atendimento ao cliente seja comunicado, ou sem que a solicitação tenha sido feita pelo CLIENTE diretamente nos próprios portais da SHINERAY.

Ainda, a SHINERAY se isenta da obrigação de atender às solicitações de cancelamento de compras de qualquer produto decorrentes de procedimento de Chargeback realizados e procedidos exclusivamente com as empresas administradoras de máquinas de cartão de crédito.