

## 1. REGRAS PARA TROCA/DEVOLUÇÃO

### 1.1 Atendimento ao Cliente

A solicitação de troca ou devolução de mercadorias adquiridas nas lojas do Grupo Mateus devem ocorrer no **balcão de atendimento** da loja de origem.

### 1.2 Emissão da Carta de Crédito

- Ver passo a passo no POP.FRE.001 – Troca ou Devolução de Mercadoria.

#### 1.2.1 Documentação para Emissão da Carta

A Carta de Crédito só poderá ser emitida mediante a apresentação de:

- Mercadoria adquirida em sua embalagem original;
- Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de Venda;
- Apresentação do documento de identificação oficial com foto do cliente e CPF.

**Nota 1:** caso os requisitos acima não sejam atendidos, o Grupo Mateus não realizará a troca ou devolução da mercadoria. Não é permitido tirar cópia de documento de cliente.

**Nota 2:** não é permitido reter a Carta de Crédito do cliente.

### 1.3 Uso da Carta de Crédito

- O cliente com a Carta de Crédito em mãos, poderá utilizá-la **em qualquer loja do Grupo Mateus**;
- Para uso da Carta de Crédito, o cliente deverá apresentar um documento de identificação com foto.

**Nota 3:** não é permitido fazer cópia da documentação do cliente.

- Utilização da Carta de Crédito por terceiros, somente será autorizado por meio de procuração, reconhecido firma em cartório. Caso seja por pessoa jurídica, é necessário também comprovação de vínculo com a empresa.

#### Prazos de Troca/Devolução por Arrependimento:

TIPO	PRAZO	OBSERVAÇÃO
<b>Perecíveis</b>	Até 24 horas	Contados a partir do horário da compra e/ou que não apresentem sinais de má conservação (exemplo: o produto que o cliente deixou fora da temperatura ideal e com isso ficou com a qualidade comprometida);
<b>Produtos de mercearia e bazar</b>	Até 7 dias	Contados a partir da data de compra e/ou que não estejam sem a embalagem original, faltando acessórios, com danos ou sinais de uso (exemplo: havaianas com sinais de uso);
<b>Produtos do Eletro</b>	Até 72 horas	Que estejam com a embalagem original, com o lacre, não estejam faltando acessórios ou com danos, que estejam em condições de retornarem para a área de venda;
<b>Bebidas alcoólicas</b>		Não realizamos trocas por arrependimento;
<b>Celulares</b>		Não realizamos trocas por arrependimento;
<b>Produtos com rebaixa</b>		Não realizamos trocas por arrependimento.