

## Política de Troca e Devolução

### Suporte ao Cliente

Caso o cliente tenha dúvidas ou precise de assistência para iniciar um processo de, cancelamento ou reembolso, ele pode entrar em contato com nossa Central de Atendimento através de:

- E-mail: [lojaonline@goodyear.com](mailto:lojaonline@goodyear.com)
  - Telefone: (11) 2853-0218
  - Chat Online: Disponível no site <https://www.goodyear.com.br/>
- 

### 1. Cancelamento ou Devolução Antes da Retirada do Produto na Revenda Autorizada Goodyear

- **Contato Inicial:** O cliente deverá entrar em contato através dos canais de atendimento disponíveis (e-mail: [lojaonline@goodyear.com](mailto:lojaonline@goodyear.com), chat ou telefone: (11) 2853-0218) imediatamente após identificar o erro ou motivo de insatisfação, relatando o problema com detalhes.
  - **Documentação Necessária:** O cliente deve enviar um relato ou entrar em contato com os canais de atendimento com o motivo do arrependimento ou erro de especificação.
  - **Análise da Solicitação:** Após o recebimento da solicitação, a Goodyear avaliará o pedido, confirmando o aceite do procedimento
  - Se a devolução for autorizada o Suporte do e-commerce Goodyear providenciará o cancelamento e ressarcimento, interagindo com a Revenda autorizada.
- 

### 2. Devolução de Pneus Retirados da Revenda, Sem Instalação

- **Condições de Devolução:** O pneu deverá ser devolvido sem sinais de uso ou montagem. Ele precisa estar em seu estado original para que seja aceita a devolução, em até 7 dias da data de entrega.
- **Contato para Devolução:** O cliente deve entrar em contato pelos canais de atendimento oficiais informados: (e-mail: [lojaonline@goodyear.com](mailto:lojaonline@goodyear.com), chat ou telefone: (11) 2853-0218)
- **Local de Devolução:** Se o cliente retirou o pneu diretamente na revenda autorizada Goodyear, deverá devolvê-lo no mesmo local após autorizado pelo atendimento.
- **Análise Técnica:** A área técnica da revenda autorizada realizará a análise do produto devolvido. Caso o produto não apresente danos ou sinais de uso, a devolução será processada.

- **Responsabilidade da Revenda:** Caso o pedido seja confirmado como errado pela Goodyear, a revenda autorizada Goodyear fornecerá uma nota de devolução do produto e a Goodyear e-commerce solicitará o reembolso ao cliente.
- 

### 3. Devolução de Pneus após a Instalação na Revenda Autorizada

- **Aceitação do Produto:** Ao autorizar a instalação do pneu na revenda Goodyear, o cliente confirma a conformidade do produto com o pedido efetuado. A instalação implica na aceitação dos pneus como corretamente entregues e em boas condições, não sendo possível realizar devoluções ou cancelamentos após a instalação.
  - **Desistência Pós-instalação:** De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o direito de arrependimento não é aplicável a produtos que foram utilizados ou instalados, salvo em casos de defeito de fabricação, que seguirão os procedimentos descritos abaixo.
- 

### 4. Cancelamento ou Devolução por Desistência ou Arrependimento (De acordo com o Código de Defesa do Consumidor)

- **Prazo para Devolução:** O cliente poderá solicitar a devolução por desistência ou arrependimento em até 7 dias corridos após o recebimento do produto, desde que o produto não tenha sido usado e esteja em perfeitas condições.
  - **Condições do Produto:** O pneu deve ser devolvido em seu estado original, sem indícios de uso ou montagem. Produtos com sinais de uso não serão aceitos.
  - **Reembolso:** O reembolso será processado após a análise e confirmação da conformidade do produto devolvido. O reembolso corresponderá apenas ao valor da mercadoria, não incluindo custos de frete ou instalação. O reembolso será realizado utilizando o mesmo método de pagamento da compra, conforme o processo vigente.
- 

### 5. Troca de Produtos

- **Troca Não Disponível:** Não realizamos trocas diretas de pneus. Caso haja divergência entre o produto retirado e o produto solicitado, o pedido será cancelado e o cliente deverá realizar uma nova compra com as especificações corretas.
  - **Erro de Especificação:** Se o erro for identificado após a retirada do produto, o cliente deverá seguir o procedimento de devolução conforme descrito acima e realizar uma nova compra com os dados corretos.
- 

### 6. Requisitos para Solicitação de Devolução

- **Canais de Atendimento:** Para solicitar devolução ou cancelamento, o cliente deve entrar em contato com nossa central de atendimento, utilizando os seguintes canais:
    - E-mail: lojaonline@goodyear.com
    - Telefone: (11) 2853-0218
    - Chat Online: Disponível no site <https://www.goodyear.com.br/>
  - **Prazo para Solicitação:** A solicitação de devolução ou cancelamento deve ser realizada dentro do prazo legal ou conforme as condições descritas acima.
  - **Documentação e Evidências:** O cliente deve fornecer todas as informações solicitadas pelo atendimento (relato detalhado do problema, fotos do produto e, se aplicável, comprovante de recebimento).
- 

## 7. Exceções à Política de Troca e Devolução

- **Produtos Danificados ou Defeituosos:** Caso o cliente receba um produto com defeito de fabricação ou avaria, ele deve entrar em contato imediatamente com a central de atendimento. O produto será avaliado pela área técnica da Goodyear/revenda autorizada, e, se confirmado o defeito, a Goodyear efetuará a devolução do valor total.
  - **Produto Não Retirado:** Caso o cliente opte por não retirar o produto na revenda e ele permaneça reservado por mais de 30 dias corridos, a Goodyear poderá considerar o pedido como cancelado, e o cliente deverá solicitar uma nova compra.
- 

## 8. Processo de Devolução - Passo a Passo

1. Entrar em contato com a central de atendimento dentro do prazo estipulado.
  2. Obter instruções sobre a devolução do produto.
  3. Preparar o produto para devolução: o pneu deve estar em seu estado original, sem sinais de uso ou instalação.
  4. Devolução do produto: o produto deve ser devolvido na mesma revenda autorizada em que foi retirado.
  5. Avaliação do produto: a Goodyear/revenda autorizada avaliará o estado do pneu.
  6. Reembolso ou substituição: se a devolução for aprovada, o reembolso será processado conforme descrito.
- 

## 9. Cuidados e Responsabilidades do Cliente ao Retirar o Produto

- **Verificação no Ato da Retirada:** Ao retirar o pneu na revenda, é responsabilidade do cliente verificar se o produto está em perfeitas condições e corresponde ao solicitado. Caso o produto apresente algum defeito ou divergência (como danos

visíveis ou erro no modelo), o cliente deve recusar o recebimento e comunicar imediatamente a Goodyear/revenda, conforme os canais de atendimento.

- **Assinatura de Retirada:** Caso o cliente aceite o produto e instale na revenda autorizada, ele estará assumindo que o pneu foi retirado em boas condições e conforme a compra. Quaisquer danos ou defeitos detectados após a assinatura da retirada serão avaliados de acordo com as condições de garantia Goodyear ou conforme o tipo de defeito.
- 

## 10. Responsabilidade pela Instalação dos Pneus

- **Instalação por Terceiros:** A Goodyear recomenda que a instalação dos pneus seja realizada exclusivamente em revendas autorizadas. Caso o cliente escolha realizar a instalação em locais não autorizados, a Goodyear não se responsabiliza por danos ocasionados ao produto durante a instalação ou uso.
  - **Garantia Pós-Instalação:** Se o cliente optar por realizar a instalação em uma revenda não autorizada, o cliente deverá abrir um processo de garantia de produto junto a Goodyear para análise técnica e comprovação de conformidade ou defeito.
  - Para garantir a cobertura da garantia de fabricação, a instalação deve ser feita em uma revenda autorizada Goodyear.
- 

## 11. Relação com os Parceiros Revendedores

- **Revendas Autorizadas:** A Goodyear trabalha em parceria com diversas revendas autorizadas para a venda e instalação de pneus. Todas as políticas de devolução, troca e cancelamento que envolvem revendas serão regidas pelas condições descritas nesta política.
- 

## 12. Alterações na Política de Devolução

A plataforma Goodyear pode, a qualquer momento, revisar e modificar esta política de devolução, de acordo com a legislação aplicável e necessidades do negócio.