



POLÍTICA DE
**GARANTIA, TROCA
E DEVOLUÇÃO**
DE PRODUTOS
COMERCIALIZADOS



POLÍTICA DE GARANTIA, TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS COMERCIALIZADOS PELA ADORNO ENERGIA LTDA

ADEEL MATERIAIS ELÉTRICOS E ILUMINAÇÃO

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais de Venda. Caso haja conflito entre as disposições de ambos os documentos, deve prevalecer o que estiver estabelecido no mais específico.

1. Abrangência

Os motivos aceitos para uma solicitação de troca ou devolução são:

Produto Durável com defeito - quando é constatado um defeito no produto dentro de 90 dias. O prazo começa a contar a partir do recebimento do produto, salvo em caso de um **vício oculto** (aquele defeito que só se mostra depois de um certo tempo de uso do produto) no qual o prazo da garantia legal começa a contar a partir do momento em que esse defeito é constatado.

Produto danificado no transporte - quando ao receber é visível que o produto foi danificado no transporte.

Arrependimento - quando após a compra o cliente reflete sobre a mesma e decide desfazer o negócio.

Produto diferente do solicitado - quando é enviado por engano um produto diferente do que o solicitado;

Garantia - quando um produto apresenta defeito dentro do prazo de cobertura da garantia cedida pelo FABRICANTE.

IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

O presente Termo de Garantia e Política de Troca e Devolução destaca e revela a figura das pessoas jurídicas de direito privado denominadas DISTRIBUIDOR e FABRICANTE. Sendo primeira, a empresa ADORNO ENERGIA LTDA, inscrita no CNPJ sob o no. 19.635.694/0001-61 responsável pela comercialização das mercadorias em ponto de venda, na sede na Av. Independência, 2734, Setor Leste Vila Nova, município de Goiânia, Estado de Goiás, CEP 74.645-010, doravante denominado simplesmente DISTRIBUIDOR. E a segunda, a empresa de "perfil genérico" a ser referenciada de acordo com o produto fornecido, sendo esta, a responsável pelo desenvolvimento e fabricação de suas mercadorias, doravante denominada simplesmente FABRICANTE.

2. Troca de produtos com defeito

2.1. O DISTRIBUIDOR efetuará a troca do(s) produto(s) adquirido(s) por seus Clientes, de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor.

2.2. Na hipótese de constatação de vício ou defeito, o Cliente deverá comunicar o vendedor responsável do DISTRIBUIDOR e seguir as instruções recebidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

2.3. O prazo para solicitação de troca/devolução de um item com defeito é de até 90 (noventa) dias corridos, contando da data do recebimento do produto ou salvo em caso de

um **vício oculto** (aquele defeito que só se mostra depois de um certo tempo de uso do produto) no qual o prazo da garantia legal começa a contar a partir do momento em que esse defeito é constatado.

2.4. Após análise e autorização da solicitação, será acordado ao cliente, as informações de logística reversa assim como demais instruções para realizar o envio ou coleta do produto. O cliente terá o prazo de 15 dias corridos para seguir as orientações e realizar a entrega ou solicitar a coleta. A logística reversa será realizada a combinar entre as partes podendo esta ficar de responsabilidade do CLIENTE ou do DISTRIBUIDOR. Caso o produto seja devolvido fora da logística reversa acordada entre as partes, o valor do frete custeado pelo cliente não será ressarcido.

2.5. As condições abaixo precisam ser cautelosamente cumpridas para que o retorno do produto seja aceito:

- Não conter marcas de uso e/ou instalação e não ter sido instalado;
- Não pode ter sido modificado ou passado por tentativa de conserto;
- Possuir todos os itens e acessórios originais;
- Perfeitamente acondicionado conforme ou similar a embalagem original, sem rasgos ou danos a própria embalagem, protegendo o produto e a embalagem contra possíveis danos no transporte.
- Acompanhado da nota fiscal (DANFE) de compra e, se aplicável ao CNAE do cliente, acompanhado da nota fiscal (DANFE) de devolução.

2.6. Os produtos remetidos para análise serão vistoriados com o objetivo de confirmar as informações fornecidas pelo CLIENTE acerca dos defeitos e também se as condições descritas no item 2 subitem 2.5 foram cumpridas. Caso o produto ou as condições de envio não cumpram com as condições da política de troca e devolução o produto será remetido novamente ao cliente juntamente com um laudo informando os motivos da recusa.

2.7. Constatado o defeito no produto e a responsabilidade objetiva da garantia conforme estabelecido do item 5, o Cliente poderá optar pela substituição do item danificado ou a restituição do valor total pago conforme estabelecido no item 6, subitem 6.1.

2.8. Caso o produto a ser trocado não esteja mais disponível, o Cliente poderá optar pela:

- a. Vale Compras (Crédito) para utilização em uma próxima compra, incluindo o valor do frete, caso tenha sido cobrado;
- b. Troca por outro produto disponível no DISTRIBUIDOR, do mesmo valor do produto adquirido, incluindo o frete, caso tenha sido cobrado;
- c. Restituição do valor do produto, incluindo o valor pago pelo frete, respeitando o estabelecido no item 6, subitem 6.1.

2.9. Observando-se o prazo para solicitação de troca/devolução de itens com defeito, os custos para devolução e reenvio são pagos pela DISTRIBUIDORA.

3. Troca de produtos danificados no transporte

3.1. Caso seja identificado o dano ao produto causado pelo TRANSPORTE ou TRANSPORTADOR TERCERIZADO no momento da entrega, o CLIENTE deverá recusar a entrega e deverá comunicar o vendedor responsável do DISTRIBUIDOR dentro de 24 horas.

3.2. Caso identificado dano ao produto causado pelo t TRANSPORTE ou TRANSPORTADOR TERCERIZADO após o recebimento, o prazo para solicitação de troca/devolução é de até 3

(três) dias corridos, contando da data do recebimento do produto. Após esse período, a DISTRIBUIDORA não se responsabiliza por danos no produto.

3.3. Após análise e autorização da solicitação, será acordado ao cliente, as informações de logística reversa assim como demais instruções para realizar o envio ou coleta do produto. O

CLIENTE terá o prazo de 15 dias corridos para seguir as orientações e realizar a entrega ou solicitar a coleta. A logística reversa será realizada a combinar entre as partes podendo esta

ficar de responsabilidade do CLIENTE ou do DISTRIBUIDOR. Caso o produto seja devolvido fora da logística reversa acordada entre as partes, o valor do frete custeado pelo cliente não será ressarcido

3.4. As condições abaixo precisam ser cautelosamente cumpridas para que o retorno do produto seja aceito:

- Não conter marcas de uso e/ou instalação e não ter sido instalado;
- Não pode ter sido modificado ou passado por tentativa de conserto;
- Possuir todos os itens e acessórios originais;
- Perfeitamente acondicionado conforme ou similar a embalagem original, sem rasgos ou danos a própria embalagem, protegendo o produto e a embalagem contra possíveis danos no transporte.
- Acompanhado da nota fiscal (DANFE) de compra e, se aplicável ao CNAE do cliente, acompanhado da nota fiscal (DANFE) de devolução.

3.5. Os produtos remetidos para análise serão vistoriados com o objetivo de confirmar as informações fornecidas pelo CLIENTE acerca dos defeitos e também se as condições descritas no item 2 subitem 2.5 foram cumpridas. Caso o produto ou as condições de envio não cumpram com as condições da política de troca e devolução o produto será remetido novamente ao cliente juntamente com um laudo informando os motivos da recusa.

3.6. Constatado o defeito no produto e a responsabilidade objetiva da garantia conforme estabelecido do item 5, o Cliente poderá optar pela substituição do item danificado ou a restituição do valor total pago conforme estabelecido no item 6, subitem 6.1.

3.7. Caso o produto a ser trocado não esteja mais disponível, o Cliente poderá optar pela:

- a. Vale Compras (Crédito) para utilização em uma próxima compra, incluindo o valor do frete, caso tenha sido cobrado;
- b. Troca por outro produto disponível no DISTRIBUIDOR, do mesmo valor do produto adquirido, incluindo o frete, caso tenha sido cobrado;
- c. Restituição do valor do produto, incluindo o valor pago pelo frete, respeitando o estabelecido no item 6, subitem 6.1.

3.8. Observando-se o prazo para solicitação de troca/devolução de itens com defeito, os custos para devolução e reenvio são pagos pelo DISTRIBUIDOR.

4. Arrependimento da compra, recebimento de produto diferente do solicitado

4.1. Caso o CLIENTE se arrependa de uma compra efetuada, ou o produto recebido seja diferente do solicitado, poderá exercer seu direito de desistência/devolução/troca ao manifestar seu interesse diretamente ao vendedor responsável do DISTRIBUIDOR no prazo de 90 (noventa) dias corridos a contar do recebimento do produto, onde os primeiros 30 dias atendem ao disposto no CDC, e os 60 dias adicionais são uma cortesia do DISTRIBUIDOR.

4.2. Após análise e autorização da solicitação, será acordado ao cliente, as informações de logística reversa assim como demais instruções para realizar o envio ou coleta do produto. O CLIENTE terá o prazo de 15 dias corridos para seguir as orientações e realizar a entrega ou solicitar a coleta. A logística reversa será realizada a combinar entre as partes podendo esta ficar de responsabilidade do CLIENTE ou do DISTRIBUIDOR. Caso o produto seja devolvido fora da logística reversa acordada entre as partes, o valor do frete custeado pelo cliente não será ressarcido

4.3. As condições abaixo precisam ser cautelosamente cumpridas para que o retorno do produto seja aceito:

- Não conter marcas de uso e/ou instalação e não ter sido instalado;
- Não pode ter sido modificado ou passado por tentativa de conserto;
- Possuir todos os itens e acessórios originais;
- Perfeitamente acondicionado conforme ou similar a embalagem original, sem rasgos ou danos a própria embalagem, protegendo o produto e a embalagem contra possíveis danos no transporte.
- Acompanhado da nota fiscal (DANFE) de compra e, se aplicável ao CNAE do cliente, acompanhado da nota fiscal (DANFE) de devolução.

4.4. O pedido de troca/devolução passará por uma avaliação para verificar se houve utilização do produto ou sua destruição, ainda que parcial, o que invalida a possibilidade de devolução. Também será avaliado se as condições descritas no item 4 subitem 4.3 foram cumpridas. Caso o produto ou as condições de envio não cumpram com as condições da política de troca e devolução o produto será remetido novamente ao cliente juntamente com um laudo informando os motivos da recusa.

5. Garantia

5.1. Produtos cobertos por garantia do FABRICANTE que apresentarem defeito deverão seguir os procedimentos de reclamação e abertura de chamado técnico conforme normas e processos do respectivo FABRICANTE.

5.2. Em casos de dificuldades em contatar a assistência técnica do FABRICANTE, o DISTRIBUIDOR poderá, à título de cortesia, auxiliar o cliente a efetivar o contato com o FABRICANTE, mas não se responsabilizará por eventuais falhas do FABRICANTE.

5.3. Caso não exista assistência técnica do FABRICANTE, o DISTRIBUIDOR poderá a critério próprio e não se obrigando, a receber o produto para conserto ou substituição.

5.4. Se a critério próprio o DISTRIBUIDOR aceitar a remessa do produto para conserto ou substituição, as condições abaixo precisam ser cautelosamente cumpridas:

- Não conter marcas de uso e/ou instalação e não ter sido instalado;
- Não pode ter sido modificado ou passado por tentativa de conserto;

- Possuir todos os itens e acessórios originais;
- Perfeitamente acondicionado conforme ou similar a embalagem original, sem rasgos ou danos a própria embalagem, protegendo o produto e a embalagem contra possíveis danos no transporte.
- Acompanhado da nota fiscal (DANFE) de compra e, se aplicável ao CNAE do cliente, acompanhado da nota fiscal (DANFE) de devolução.

Mediações e Conflitos

É facultado ao DISTRIBUIDOR intervir no atendimento das reclamações dos CLIENTES, especialmente no seguinte caso: (II) o produto recebido apresenta vício ou defeito; e/ou CLIENTE deseja devolver o produto e não quer tratar diretamente com o FABRICANTE. Nestas hipóteses, entre outras, o DISTRIBUIDOR mediará a solução do problema entre os usuários CLIENTE e FABRICANTE, se colocando como solidário para apurar as responsabilidades conforme descrito no item 5 e encaminhar a ocorrência ao FABRICANTE, que deverá apresentar solução definitiva, sempre no prazo de 5 (cinco) dias úteis (contados do envio da reclamação pelo DISTRIBUIDOR).

Aberta uma reclamação pelo CLIENTE, em qualquer canal, seja diretamente a FABRICANTE ou por intermédio do DISTRIBUIDOR a solução apresentada pela FABRICANTE deverá sempre estar de acordo com a legislação em vigor, em especial o Código de Defesa do Consumidor.

Caso seja solicitada pelo CLIENTE a troca/devolução de algum produto, o FABRICANTE deverá acordar com o CLIENTE e ou DISTRIBUIDOR os meios e os valores.

O DISTRIBUIDOR cobrará do FABRICANTE, através de descontos em faturas vincendas ou crédito em conta, todas as tarifas devidas pela prestação dos serviços para intermediação bem como todo e qualquer custo comprovadamente arcado pelo DISTRIBUIDOR com o cancelamento/ressarcimento do CLIENTE.

6. Limites de Responsabilidades

O DISTRIBUIDOR, em hipótese alguma, responderá por danos diretos, indiretos e/ou lucros cessantes decorrentes da transação de compra e venda de mercadorias e equipamentos fornecidos para o CLIENTE.

O DISTRIBUIDOR reconhece que os valores das notas fiscais de produtos refletem devidamente a natureza e o escopo dos produtos e serviços prestados, não havendo a expectativa de lucros ou ganhos adicionais além do estipulado na ação de compra e venda. Qualquer reivindicação de perdas financeiras ou lucros cessantes está expressamente renunciada pela DISTRIBUIDOR.

7. Condições Gerais

7.1. Para os casos em que ocorrerá a restituição do valor pago, o DISTRIBUIDOR adotará as providências e os valores serão restituídos ao CLIENTE de acordo com o meio de pagamento utilizado para realização da compra: sendo (i) depósito em conta corrente, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, ou (ii) acionamento da administradora de cartão de crédito, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, para que ela comunique a instituição financeira responsável pelo crédito (estorno) que poderá ocorrer em até duas faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura de cartão de crédito.

7.2. Os prazos para restituição só serão computados a partir da devolução do(s) produto(s) em um dos centros de distribuição do DISTRIBUIDOR.

7.3. Nos casos de troca, substituição ou reenvio de qualquer item que não esteja mais disponível, o cliente deverá optar entre:

- a. Vale Compras (crédito) para utilização em uma próxima compra, incluindo o valor do frete, caso tenha sido cobrado;
- b. Troca por outro produto disponível no DISTRIBUIDOR, do mesmo valor do produto adquirido, incluindo o frete, caso tenha sido cobrado;
- c. Restituição do valor do produto, incluindo o valor pago pelo frete.

7.4. Produtos em Promoção ou Produtos em Queima de Estoque que apresentarem defeito ou não puderem ser enviados por problemas de disponibilidade, o DISTRIBUIDOR reserva-se no direito de reembolsar o cliente no valor pago pelo produto, não tendo a obrigação de repor o produto.

