

1. TERMO DE GARANTIA PARA PRODUTOS CASA CONTENTE

PRAZO: 3 MESES DE GARANTIA PARA PRODUTOS DURÁVEIS, salvo disposição em contrário do próprio Fabricante (*)

Nosso compromisso é a total satisfação nas compras realizadas em nossas lojas. Visando isso, a CASA CONTENTE assegura assistir sua garantia dentro do prazo estabelecido vigente ao ato da compra, em análise e consentimento conjunto ao FABRICANTE, quanto à constatação de defeitos de material.

Dependendo da gravidade e extensão do problema, a CASA CONTENTE poderá, em vigência dos prazos de garantia, comentados acima, optar em solicitar a peça de reparação do produto avariado, quando possível (**), trocar o produto por um novo ou transformar o valor do produto referenciado na nota fiscal em crédito intransferível, ao cliente.

COMUNICAÇÃO

Toda e qualquer reclamação e/ou solicitação do comprador quanto à defeitos observados no produto deverão ser avisadas ao S.A.C (Serviço de Atendimento ao Cliente) através do Núm.: (91) 3222-4751 e/ou através do correio eletrônico (faleconosco@casacontente.com.br) Ao solicitar, o cliente deverá repassar, obrigatoriamente, as seguintes informações para a continuidade dos procedimentos:

- CPF do Cliente que efetuou a compra;
- Número da Nota Fiscal.

A CASA CONTENTE se reserva ao direito de, no prazo de 30 dias, buscar responder quaisquer casos relatados, visto que, este prazo é tão somente relacionado ao intervalo de tempo entre a data da reclamação e a data da solução adequada (pedido da peça, serviços e/ou produto reclamado). A demora pode ocorrer, caso haja um prazo maior determinado diretamente pelo fornecedor e/ou fabricante do produto em análise ou caso haja atraso na entrega pelo transportador e/ou correios.

VISTORIA

Após acionado o S.A.C através do telefone/ Whatsapp (91) 3222-4751 do correio eletrônico (sac@casacontente.com.br), a CASA CONTENTE realizará uma vistoria técnica do produto para constatação do defeito reclamado. No caso de produtos comprados na loja, após acionado o S.A.C, o cliente poderá se dirigir ao vendedor que realizou a venda, ou ao gerente responsável, para vistoria do produto.

Para produtos comprados para entrega, será solicitada, caso necessário, uma visita técnica de uma equipe da CASA CONTENTE no local de uso do produto para averiguação e constatação da avaria.

Especificamente, a Eletrodomésticos, o laudo deverá ser realizado por pessoal autorizado da assistência técnica do fornecedor e/ou fabricante. O qual, poderá, a depender do caso, cobrar uma taxa de visita, sem qualquer anuidade da CASA CONTENTE.

A garantia de acabamentos, revestimentos, tecidos, partes e peças sujeitas a desgaste natural ficará restrita ao prazo de 90 dias, a partir da data da compra.

SITUAÇÕES NÃO COBERTAS POR ESTA GARANTIA

- A CASA CONTENTE não se responsabiliza por quaisquer serviços realizados por terceiros que não estejam explicitamente descritos em nota fiscal emitida por nossa empresa. Declaramos que qualquer serviço de terceiros contratado de forma independente sem a intermediação da CASA CONTENTE, é de inteira responsabilidade do cliente. **NÃO FAZEMOS INDICAÇÕES DE SERVIÇOS.** A CASA CONTENTE se isenta de qualquer garantia, responsabilidade, qualidade, adequação, ou consequências decorrentes de tais serviços de terceiros;
- Desgaste no acabamento, parte e/ ou peças, ocorrido por uso intenso ou exposição a condições adversas e não previstas (intempérie, umidade, maresia, frio e calor intensos) e/ ou não detectados no momento da entrega;
- Produtos em ESTADO(***)adquiridos em CONDIÇÕES ESPECIAIS de venda.
- Danos causados durante o transporte ou montagem do produto, quando estes não tiverem sido executados pela CASA CONTENTE;
- Danos causados pelo cliente ou por terceiros como: impermeabilização; Customização; Restauração; Tratamento Anti-Manchas para Tecidos; Proteção UV para Móveis de Madeira; Tratamento Contra Pragas em Madeira; Revitalização de Couro; Tratamento Antifúngico e Antibacteriano; Encheramento e Polimento de Móveis;
- Mau uso, esforços indevidos, ou qualquer tipo de uso diferente daquele proposto pelo FORNECEDOR e/ou a CASA CONTENTE para cada produto;
- Defeitos ou desgaste causados por uso institucional para os produtos que não forem explicitamente indicados para este fim;
- Problemas causados por montagem em desacordo com o manual de instruções, ou relacionados a adaptações e/ou alterações realizadas no produto pelo cliente ou terceiros;
- Problemas relacionados a condições inadequadas do local onde o produto foi instalado, tais como pisos desnivelados, presença

de umidade excessiva, paredes pouco resistentes, entre outras não conformidades;

- Maus tratos, descuido, limpeza e/ou manutenção em desacordo com as instruções repassadas pela CASA CONTENTE e/ou MANUAL DE INSTRUÇÕES DO FORNECEDOR;
- Danos causados por serviços de limpeza ou conserto contratados pelo consumidor;
- Danos causados por acidentes, quedas, sinistros, ataques de pragas ou agentes da natureza;
- Oxidação ou corrosão devido à falta de limpeza, manutenção com produtos, e/ou produtos de limpeza, inadequados ou exposição à intempérie, umidade ou maresia, excetuando-se os produtos destinados ao uso nestas condições.

OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES

Este termo de garantia é válido somente para produtos instalados no território nacional.

Para sua tranquilidade, preserve este Termo de Garantia junto ao Documento Fiscal em local de fácil acesso. A garantia CASA CONTENTE para os produtos eletroeletrônicos é restrita ao prazo legal de 90 dias. Esses produtos **eventualmente** contam com um prazo maior, que é previsto na garantia **fornecida pelo próprio fabricante**.

Quanto aos Serviços oferecidos pelas **lojas físicas**:

- Nossa Montagem é uma cortesia a partir do valor mínimo de R\$500,00 e obedece a ordem de marcação, com direito a serem realizadas **dentro de 30 dias, não extensíveis após o período**.
- Produtos de mostruário e/ ou saída de outras Unidades além do Centro de Distribuição Logístico da região obedecem ordens de retirada e/ ou reabastecimento e poderão ter sua entrega **desmembrada** do resto da entrega e alterações no **prazo de entrega padrão (****)** referido pela equipe de vendas. A CASA CONTENTE se reserva o direito de alterar o prazo de entrega em datas festivas, previamente avisado em suas lojas, redes-sociais e demais meios de comunicação.

2. TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS COMPRADOS EM LOJA FÍSICA PARA ENTREGA

Trocas e devoluções de produtos comprados em loja para entrega são aceitas quando por defeito de fabricação dentro do prazo de garantia e conforme as condições detalhadas no **Termo de Garantia para Produtos CASA CONTENTE**.

O cliente deve entrar em contato com nosso S.A.C para comunicar o fato e solicitar a troca. Será agendada uma data, normalmente em horário comercial (De Segunda a Sexta, das 7 horas às 17 horas), para retirada/troca dos produtos no local da entrega.

Uma equipe de montagem (caso necessite) e entrega serão deslocadas para fazer a retirada dos produtos e estará encarregada de realizar a vistoria dos produtos de devolução junto ao cliente, autorizando ou não a devolução de acordo com a conformidade com as condições detalhadas em nosso **Termo de Garantia para Produtos CASA CONTENTE**.

IMPORTANTE!

Havendo indício de uso indevido do produto, ou de não conformidade com as condições especificadas no citado termo, a devolução não será aceita. Nessa situação, a CASA CONTENTE se reserva o direito de cobrança das despesas referentes à realização dessa visita técnica na residência do cliente correspondentes a R\$100,00.

3. CANCELAMENTO DE COMPRAS

i) Poderá haver cancelamento da compra e restituição integral dos valores pagos, caso seja constatado o seguinte:

- Defeito no produto de fábrica, com o produto dentro do prazo e nos **termos da garantia** oferecidos pela CASA CONTENTE, condicionado a impossibilidade de realização de conserto ou troca no prazo de 30 dias a partir da data da reclamação;
- Na hipótese de não ser possível atender o prazo estabelecido para entrega de um pedido em até 30 dias a partir da data da reclamação.

4. EM CASO DE DESISTÊNCIA

i) No ato da compra em loja FÍSICA, o CLIENTE deverá solicitar o cancelamento da COMPRA no prazo Máximo de 30 minutos a partir da DATA/HORA da efetivação da EMISSÃO DA NOTA FISCAL.

ii) As solicitações de desistência de uma compra em loja VIRTUAL, serão aceitas no prazo máximo de 7 (sete) dias a contar da data de recebimento da(s) mercadoria(s). Solicita-se neste caso que o CLIENTE entre em contato com o S.A.C para manifestar sua desistência e realizar os procedimentos, conforme orientação do SAC.

Obs.: Nos casos de desistências ocorrido nas situações i e ii só serão aceitas desde que respeitadas as condições abaixo:

- Mediante apresentação do Documento de Identificação, CPF do cliente que realizou a compra e/ ou documento fiscal emitido pela Loja;
- Com o produto intacto: a mercadoria deverá ser devolvida em sua embalagem original, sem indícios de uso, com o manual e todos os acessórios que a acompanham e acompanhada do documento fiscal de compra. Sem isso, o transportador não poderá trazer o produto de volta.

Importante: havendo indícios de uso do produto, de manuseio indevido, ou, caso o produto não se apresente intacto e completo com sua embalagem original e documento fiscal, a devolução por arrependimento não poderá ser aceita.

(*) - Caso o Fabricante disponha de Garantia superior ao prazo de 90 dias ou metodologia diversa, estabelecida pelo comerciante, deverá o cliente realizar as diligências, conforme orientação do SAC do Fabricante.

(**) - Neste caso, a CASA CONTENTE se exime do tempo de deslocamento da peça, apenas contribui para solicitar e verificar a localização do transporte da mesma.

(***) - Produtos em ESTADO são produtos com Vícios na Garantia: Produtos de Showroom; Promoções de Outlet; Ponta de Estoque; Com Avarias observadas no ato da compra. Ficando restrita a troca/devolução a menos que o produto se revele inoperante ao fim a que se destina, sem o conhecimento prévio do consumidor.

(****) - O prazo de entrega padrão é contabilizado de segunda a sexta. Prazos: BELÉM, ANANINDEUA, MARITUBA, BENEVIDES - 60 horas úteis.