

# POLÍTICA DE TROCA, GARANTIA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS CONSUMIDOR FINAL (CPF)

A Soprano é uma empresa de trajetória sólida, que está no mercado há mais de 65 anos oferecendo produtos confiáveis e aprovados em um rigoroso processo de qualidade para garantir a satisfação de seus clientes e oferecer a eles o prazer de confiar.

### **Canais de contato com a Soprano**

Sempre que necessário, os consumidores poderão entrar em contato com a Soprano, por um de seus canais de atendimento, para sanar dúvidas, deixar suas sugestões, críticas, ou solicitar a troca ou devolução de um produto.

Nossas plataformas de atendimento ao consumidor final são:

- Site (Formulário Fale com a Soprano): <http://www.soprano.com.br/sac>
- E-mail: [utilidades@soprano.com.br](mailto:utilidades@soprano.com.br)
- Telefone: **0800 703 8999**
- Mídias Sociais (Instagram e Facebook): **@sopranoBR**

### **Condições Gerais Para Devolução ou Troca De Produtos Pessoa Física**

A garantia do produto inicia no momento da entrega, por isso, é muito importante verificar, no ato de recebimento, se o produto está lacrado, sem indícios de uso ou defeitos aparentes (amassados, quebrados ou com outras marcas). Caso identifique algum problema, recuse o mesmo, devolvendo ao transportador e escreva no verso da nota fiscal o motivo da devolução. Se, no entanto, o vício ou defeito não for perceptível no momento da entrega, a garantia é direito do consumidor.

**IMPORTANTE: Antes de usar o seu novo produto, leia atentamente o Manual de Instruções do Fabricante, bem como as informações do recipiente, da embalagem e dos rótulos, sempre que houver. Isso garantirá maior segurança na hora do manuseio dos produtos. Os defeitos decorridos do mau uso não serão abrangidos pela garantia.**

De um modo geral, os produtos fabricados e importados comercializados pela empresa Soprano, são classificados como produtos duráveis, e exceto para aqueles produtos em que, na sua descrição, houver disposição ao contrário, todos os demais, possuem uma garantia legal de 90 (noventa) dias para defeitos de fabricação.

O consumidor deverá, dentro do prazo legal, entrar em contato com a Soprano, para comunicar o vício ou defeito do produto, para requerer o reparo ou a troca do mesmo. Esta comunicação poderá ser feita em qualquer um dos canais oficiais de atendimento da empresa.

Somente após recebida a solicitação pela área de Atendimento da SOPRANO (com os dados completos do consumidor), o processo de troca ou devolução iniciará. A área de atendimento ficará responsável por analisar cada caso, avaliando se preenche todos os requisitos estipulados, e realizando o envio de outro produto igual ou equivalente ao que está com vício para o endereço informado pelo Consumidor Final.

### **Arrependimento da Compra**

O Código de Defesa do Consumidor e o Decreto Federal nº 7.962/13 preveem a possibilidade de arrependimento por parte do consumidor, e lhe confere o prazo de 7 (sete) dias para devolução de compras feitas fora do estabelecimento comercial: Internet, tele vendas, ou domicílio.

A contagem do prazo começa no recebimento do produto, e é de extrema importância que se comunique a Soprano através de um dos canais de atendimento.

Para que a troca seja realizada, é indispensável que o produto esteja em sua embalagem original, sem indícios de uso, sem alteração de características originais, sem avarias e acompanhado da Nota Fiscal e dos seus respectivos acessórios e manuais. A Soprano isenta-se da obrigação de efetuar trocas ou devoluções de qualquer produto devolvido sem a devida comunicação, fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham.

Observação: Para as devoluções ocasionadas por arrependimento, o frete deverá ser pago pelo consumidor.

## **SOPRANO: A vida é melhor para quem confia.**