SOPRANO

POLÍTICA DE TROCA, GARANTIA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

PESSOA FÍSICA (CPF)

Somos uma empresa com 70 anos de história, que atua nos segmentos de casa e construção com soluções para acesso e segurança, energia e bem-estar. Comercializamos uma ampla linha de produtos para o mercado brasileiro e demais países da América Latina, atendendo os mercados de construção civil, materiais elétricos, moveleiro e utilidades domésticas. Com soluções para casa e construção, promovemos praticidade, segurança e confiança, trazendo tranquilidade para quem adquire nossos produtos.

Canais de contatos com a Soprano

1. Visando facilitar a comunicação, a Soprano disponibiliza uma série de canais e, sempre que necessário, os clientes e/ou representantes, poderão entrar em contato com a respectiva Área Administrativa/ Atendimento, por e-mail, telefone ou através do formulário Fale com a Soprano conforme abaixo:

   Site (Formulário Fale com a Soprano): **http://www.soprano.com.br/sac**
   E-mail: **sac@soprano.com.br**
   Telefone: **0800 707 9777**
   Whatsapp: **0800 707 9777**

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 motive 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 for a do estabelecimento comercial: Internet, televendas, 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, for a 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

POLÍTICA DE TROCA, GARANTIA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

PESSOA JURÍDICA (CNPJ)

Somos uma empresa com 70 anos de história, que atua nos segmentos de casa e construção com soluções para acesso e segurança, energia e bem-estar. Comercializamos uma ampla linha de produtos para o mercado brasileiro e demais países da América Latina, atendendo os mercados de construção civil, materiais elétricos, moveleiro e utilidades domésticas. Com soluções para casa e construção, promovemos praticidade, segurança e confiança, trazendo tranquilidade para quem adquire nossos produtos.

Canais de contatos com a Soprano

1. Visando facilitar a comunicação, a Soprano disponibiliza uma série de canais e, sempre que necessário, os clientes e/ou representantes, poderão entrar em contato com a respectiva Área Administrativa/ Atendimento, por e-mail, telefone ou através do formulário Fale com a Soprano conforme abaixo:

   Site (Formulário Fale com a Soprano): **http://www.soprano.com.br/sac**
   E-mail: **sac@soprano.com.br**
   Telefone: **0800 707 9777**
   Whatsapp: **0800 707 9777**

Troca de Produtos

2. A garantia do produto inicia no momento do faturamento da nota fiscal. No ato da entrega da mercadoria deve ser conferido os produtos, caso seja verificado algum tipo de avaria ou dano aos produtos, o cliente deverá imediatamente informar a transportadora que está realizando a descarga do material e relatar no conhecimento de frete o(s) problemas(s) encontrados(s).

É indispensável para o recebimento da mercadoria a assinatura do conhecimento de frete por parte do cliente.

Na identificação de avaria, dano aos produtos ou ainda produtos faltantes, o cliente deverá:

1) Anotar no conhecimento de transporte o que está com problema ou divergência;

2) Informar a transportadora sobre o acontecido;

3) Fotografar o conhecimento (com a divergência que foi anotada);

4) Enviar um e-mail para sac@soprano.com.br descrevendo a situação, com a foto e as respectivas notas (ou o nrº das notas)

OBS.: Em caso do transportador não aguardar a conferência da mercadoria o cliente não deve receber e nem assinar o conhecimento de frete. Informar o representante da data do ocorrido.

Após recebida as corretas informações, todos os casos serão analisados de acordo com a política e se estiverem de acordo, será dado continuidade junto ao administrativo.

Condições Gerais para Devolução ou Pessoa Jurídica

Quando o cliente identificar falta de produtos, quebras ou itens trocados, somente a equipe interna da Soprano (Administrativo/ Área de Atendimento) poderá solicitar que a transportadora realiza a coleta dos produtos no Cliente.

Após este prazo, a Soprano não realizará nenhum tipo de troca ou devolução, exceto nos casos de produtos com defeito de fabricação ou acordos contratuais específicos, onde, em ambos os casos, será necessário a comprovação efetiva por parte da empresa Soprano.

4. Atendendo a todos os requisitos citados nos itens 2 e 3 desta política e, após o contato com a SOPRANO, analisaremos a troca, ressarcimento do valor ou bonificação. Para os casos que se opte pelo ressarcimento, este será feito através de depósito em conta corrente da pessoa jurídica para casos de não haver valores em aberto para

desconto, e a bonificação será realizada em um próximo pedido de compra.

Reforçamos, que não serão efetuadas trocas de produtos que sofreram quedas ou avarias dentro das lojas, estoques internos e/ou ocasionados por terceiros.

Caso a melhor opção seja a troca de produto, o cliente deverá enviar a mercadoria acompanhada da respective nota fiscal.

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 Cliente 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.