

# **Política de Trocas Casa Ambiente para Consumidor**

Visando a excelência no atendimento ao consumidor, abaixo nosso sistema de trocas para os produtos CASA AMBIENTE. Com a finalidade de sempre manter a boa relação nosso objetivo maior estará sempre pautado na transparência e respeito ao CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR LEI NR. 8078 DE SETEMBRO DE 1990.

Lembramos que de acordo com o serviço de atendimento ao consumidor do PROCON o prazo de troca é de 07 dias após a data da compra. Esta política encontra a disposição em nosso site para conhecimento de todos.

Esta política está de acordo com a política do Inmetro e responderemos dentro do prazo estabelecido.

**Conforme Portaria 361, Compromete a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação**

Para efetuar atendimentos referentes a trocas dos nossos consumidores, dispomos de políticas específicas para os seguintes casos:

## **A) Vício de produto (defeitos de fabricação ou avarias) detectados antes do uso do produto**

## **B) Formas de envio**

### **A) Vício de produto (defeitos de fabricação ou avarias)**

A1 - A troca somente será efetivada após o recebimento e análise do produto devolvido. Caso seja detectada qualquer divergência, como inexistência de avaria, indícios de mau uso, a CASA AMBIENTE se isenta de aceitar e fazer a troca podendo reenviar o produto sem qualquer consulta prévia.

A2 - Confirmado o recebimento e constatada a possibilidade da troca do produto providenciaremos a troca. Caso o item não faça mais parte da coleção atual ou não há mais estoque, o consumidor poderá escolher outro produto oferecido pela CASA AMBIENTE sendo proporcional ao preço na aquisição de outro produto mediante nota fiscal.

A3 - Caso o produto esteja indisponível em nosso estoque, no momento da troca, a CASA AMBIENTE terá 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento do produto em nossa central logística para solução do ocorrido. A CASA AMBIENTE disponibilizará a substituição do produto por outro similar em perfeitas condições de uso.

Itens de reprovação:

- **Ausência de defeito (não constatação o dano apontado pelo consumidor).**
- **Indícios de uso inadequado do produto – mal uso ou conservação.**
- **Indícios de dano acidental (quedas ou avarias com produtos inapropriados ao material do produto)**
- **Desgaste natural em decorrência do uso.**

A4 – Para os procedimentos acima, favor entrar em contato com o nosso SAC através do telefone (0 \*\* 11) 3530-9600 ou 3530 – 9600 e pelo e-mail: [rmaca@casaambienteud.com.br](mailto:rmaca@casaambienteud.com.br)

Se preferir a solicitação também poderá ser feita pelo nosso site em [www.casaambienteud.com.br](http://www.casaambienteud.com.br) entrar em SAC e CONSUMIDOR e enviar a mensagem com todas as informações necessárias para a avaliação.

A5 - A CASA AMBIENTE não realiza estorno ou devoluções de valores relacionados a compra do produto em caso de troca.

## **B) Formas de envio**

B1 - O custeio de envio do produto para análise de eventual defeito ou substituição deverá ser de responsabilidade do consumidor.

B2 - No entanto, caso haja a constatação que o produto realmente continha vício ou defeito, a CASA AMBIENTE efetuará o reembolso do valor relativo à despesa de correios para envio do produto.

B3 - Para tanto, o consumidor deverá encaminhar a CASA AMBIENTE a cópia idônea do recibo relativo à despesa de correios, juntamente com o número da conta bancária a ser creditado o valor do reembolso. O reembolso será realizado pela empresa, em até 72 (setenta e duas) horas, contadas do recebimento do documento comprobatório da despesa.

B4 - A CASA AMBIENTE se compromete a responder as solicitações realizadas por meio eletrônico no e-mail: [rmaca@casaambienteud.com.br](mailto:rmaca@casaambienteud.com.br) no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas e a concluir a análise de pedidos de troca em até 15(quinze) dias corridos.

B5 - Não sendo verificado nenhum problema, o consumidor terá um prazo de 90 (noventa) dias para reclamar sobre qualquer vício detectado no produto, conforme artigo 26, inciso II do Código de Defesa do Consumidor relatado abaixo.

### **Da Decadência e da Prescrição**

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

Todos os produtos são analisados. Eles serão reenviados ao consumidor sempre que não for constatado qualquer defeito, ou se tiver sido descumprida uma das condições descritas no tópico anterior.

A garantia contratual é de inteira responsabilidade do fabricante.

Rev. 01/10/2015