

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
- 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.