

POLÍTICA DE TROCA, GARANTIA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS PESSOA JURÍDICA (CNPJ)

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

1. Visando facilitar a comunicação, a SOPRANO disponibiliza uma série 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: utilidades@soprano.com.br
- Telefone: **0800 703 8999**
- Mídias Sociais (Instagram e Facebook): **@sopranoBR**

Condições Gerais Para Devolução ou Troca De Produtos Pessoa Jurídica

2. A garantia do produto inicia no momento da entrega, por isso, toda mercadoria deverá ser conferida no ato do recebimento e, 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) problema(s) encontrado(s).

3. Caso o cliente não tenha tempo hábil, por motivo de força maior, para conferir a mercadoria no ato do recebimento, o mesmo terá um prazo adicional de **até 10 dias do recebimento** da mercadoria.

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 realize 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.

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

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

Caso a melhor opção seja a troca do produto, o cliente deverá enviar a mercadoria acompanhada da respectiva 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.

SOPRANO: A vida é melhor para quem confia.