

Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. Identificação

A PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL acessada por intermédio do site antennashopvirtual.com.br é de propriedade, mantido e operado por Ebara Bombas América do Sul Ltda, com endereço na Avenida Manoel Gomes Casaca, nº 840, inscrita no CNPJ sob o nº: 46.138.319/0007-74, com Inscrição Estadual nº: 711.057.965.110.

2. Contato – Canal de atendimento Ebara Bombas América do Sul Ltda.</p>

Caso o USUÁRIO necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Privacidade e Segurança, a Ebara Bombas América do Sul Ltda disponibiliza um canal de atendimento para receber todas as comunicações que o USUÁRIO desejar fazer. O canal de atendimento opera por meio do canal de comunicação abaixo:

a) Pelo e-mail: asv.ebas@ebara.com de Segunda à Sexta das 07:30 às 17h00, com tempo de resposta de até 72 (setenta e dois) horas.

Além disso, a Ebara Bombas América do Sul Ltda disponibiliza nesta PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL uma seção de Dúvidas Frequentes, bem como suas demais políticas: Política de Trocas e Devoluções, Política de Pagamentos, Política de Entrega de Produtos, e, finalmente, os Termos e Condições de Uso desta PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL. Todos estes documentos podem ser consultados on-line ou baixados pelos USUÁRIOS em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Modalidades

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a Ebara Bombas América do Sul Ltda disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por vício ou defeito do produto.

4. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)

Caso se arrependa de uma compra realizada na PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL, o cliente poderá informar à Ebara Bombas América do Sul Ltda por meio do Canal de Atendimento Ebara Bombas América do Sul Ltda e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.1. Contato Canal de Atendimento.

Para exercer seu direito legal de arrependimento, o USUÁRIO deverá contatar o Canal de Atendimento Ebara Bombas América do Sul Ltda a fim de solicitar o cancelamento da compra. É importante que o USUÁRIO informe neste contato o número da nota fiscal e o nome completo do produto, além de confirmar seus dados pessoais, já disponibilizados anteriormente em seu cadastro.

4.2. Envio do produto à Ebara Bombas América do Sul Ltda.

O USUÁRIO terá a opção de devolução do produto à Ebara Bombas América do Sul Ltda entregando-o na loja física de revenda Ebara Bombas América do Sul Ltda com a respectiva nota fiscal de aquisição.

4.3. Condições do produto.

Ao receber o produto, a Ebara Bombas América do Sul Ltda verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) está sem indícios de testes, provas ou uso.

4.4. Negativa do arrependimento.

Caso o produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a Ebara Bombas América do Sul Ltda notificará o USUÁRIO para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o USUÁRIO retirar o produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do produto.

4.5. Devolução dos valores pagos.

Caso o Produto esteja em condições adequadas, a Ebara Bombas América do Sul Ltda notificará o USUÁRIO informando que aceitou o produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo USUÁRIO para a aquisição do produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela Ebara Bombas América do Sul Ltda à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e dois) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

No caso de pagamento realizado por boleto bancário, entrar em contato através do Canal de Atendimento da PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL: asv.ebas@ebara.com.

5. Devolução ou Troca por vício do produto

Se o USUÁRIO por intermédio de sua exclusiva constatação verificar que o produto adquirido na **PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL**, apresenta vício aparente e de fácil constatação, imediatamente deverá o USUÁRIO entrar em contato com a Ebara Bombas América do Sul Ltda por meio do Canal de Atendimento Ebara Bombas América do Sul Ltda, devidamente divulgado no site antennashopvirtual.com.br, como também no manual de instalação e instruções que acompanha o produto, após o recebimento da solicitação de verificação de consentimento da garantia, uma equipe técnica especializada avaliará a solicitação e emitirá laudo técnico, avaliando se houve nexo de causalidade entre o problema ocorrido e o vício de fabricação. Poderá ser acordado com o USUÁRIO, diante de sua concordância, que seja o produto adquirido, caso necessário, poderá ser requerido ao USUÁRIO fotos do produto, ou mesmo, uma avaliação de assistente técnico autorizado, para que seja possível a emissão do laudo técnico de forma prevista, sendo avaliado internamente pela fabricante Ebara Bombas América do Sul Ltda ou por Assistência Técnica autorizada, o referido laudo será elaborado em concordância com o manual de instalação e termo de vistoria que acompanha o produto.

O prazo para que o USUÁRIO acione a assistência técnica da Ebara Bombas América do Sul Ltda por intermédio do [site antennashopvirtual.com.br](http://site.antennashopvirtual.com.br), no intuito de verificação da incidência de garantia será de 90 (noventa) dias conforme previsão expressa no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, contados da data de recebimento do produto, somados ao de prazo de 12 (doze) ou 18 (dezoito) meses dependendo do produto comercializado, constando expressamente o prazo contratado no termo de garantia que acompanha o produto, como também nas informações do produto no momento da compra pelo USUÁRIO, inicia-se o prazo a partir da entrega do produto ao USUÁRIO nos casos de vício aparente ou de fácil constatação, nos casos de vício oculto o prazo de garantia inicia-se no momento de sua constatação.

6.1. Contato com o Canal de Atendimento.

O USUÁRIO deverá contatar o Canal de Atendimento Ebara Bombas América do Sul Ltda a fim de que seja analisado o pedido de garantia, quando entender necessário. É importante que o USUÁRIO informe neste contato o número da nota fiscal, e o nome completo do produto conforme destacado na nota fiscal, detalhando as características do vício, sem a necessidade de utilização de termos técnicos, informando os dados pessoais se necessário para identificação do USUÁRIO. Após apuração sendo constatado que o problema descrito, no qual, ocasionou o inutilização total ou parcial do produto, como também vazamento, aquecimento dentre

outras causas, foi oriunda de mal-uso, falha e/ou inobservância de procedimento necessário para a adequada instalação ou qualquer outro descumprimento constante nas instruções mencionadas nos manuais de instrução e de instalação, como também nas orientações do produto inseridas no termo de garantia, a Ebara Bombas América do Sul Ltda rejeitará o pedido de garantia, sendo apresentado ao consumidor as opções de assistentes técnicos autorizados que possam realizar os reparos necessários, sendo os custos de mão de obra e peças exclusivamente do consumidor.

Caso seja constatado que o vício descrito pelo USUÁRIO, foi oriundo denexo de causalidade com a fabricação e/ou manuseio inadequado do produto no percurso de entrega, imediatamente será acordado entre as partes a coleta do produto conforme será detalhado no item 6.2 abaixo, como também os procedimentos para reparo e/ou troca do produto.

6.2. Envio do Produto à Ebara Bombas América do Sul Ltda.

Sendo constatada a garantia ao USUÁRIO, este terá a opção para a devolução do produto à Ebara Bombas América do Sul Ltda, entregando-o na loja física de revenda, da Ebara Bombas América do Sul Ltda com a respectiva nota fiscal de aquisição.

6.3. Aceitação da troca ou devolução.

Sendo constatado a aplicação da garantia ocorrerá: (i) envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional ou havendo indisponibilidade do produto a ser trocado, o USUÁRIO poderá optar: (i) pela devolução do valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete), seguindo as Políticas de Pagamentos para e-commerce da Ebara Bombas América do Sul Ltda; (ii) pela troca imediata por qualquer produto disponível no site Ebara Bombas América do Sul Ltda, com compensação em caso de diferença no preço.