

Política de Garantia, Trocas e Devoluções

Critérios claros para recebimento, análise e solução de ocorrências

VERSÃO	VIGÊNCIA	APLICAÇÃO
1.2	A partir da publicação	Vendas realizadas pela Ação

A Ação Distribuidora analisa toda reclamação com seriedade e critérios técnicos. A abertura de solicitação não significa reconhecimento automático de defeito ou responsabilidade.

1. Aplicação e fundamento legal

A Ação distribui matérias-primas, componentes e equipamentos destinados principalmente à revenda, transformação, confecção ou instalação por clientes profissionais.

Nas compras de insumos utilizados na atividade econômica, aplicam-se, em regra, o Código Civil, o pedido e esta política. Quando o comprador for destinatário final e estiver caracterizada relação de consumo, prevalecerão as normas obrigatórias do Código de Defesa do Consumidor - CDC. A finalidade da compra e as circunstâncias concretas definem o regime aplicável.

2. Conferência da mercadoria

No recebimento e antes de cortar, instalar ou transformar o produto, o cliente deve conferir quantidade, metragem, código, modelo, cor, lote, dimensão, tensão, acabamento e integridade.

Divergências aparentes devem ser comunicadas preferencialmente no recebimento e, para fins operacionais, em até **7 (sete) dias corridos**, com número de pedido, fotos e identificação do produto, sem prejuízo de prazo legal obrigatório.

Avárias visíveis devem ser registradas no comprovante de entrega. A Ação responderá por avarias comprovadamente ocorridas em transporte realizado por veículo próprio da empresa. Nos fretes FOB, em que a transportadora é contratada pelo cliente, as avarias ocorridas durante o transporte são de responsabilidade da transportadora, à qual deverá ser dirigida a reclamação.

A reclamação poderá ser recusada quando o material tiver sido cortado, instalado ou transformado apesar de erro ou defeito claramente perceptível. Vícios ocultos serão analisados conforme a legislação aplicável.

3. Prazos de garantia

Categoria	Prazo comercial
Tecidos de persianas, cortinas e toldos	90 dias
Perfis, trilhos e acessórios manuais	90 dias
Papeis de Parede	90 dias
Motores, controles, receptores e sensores	12 meses

Os prazos são contados a partir da data de entrega. Nas relações de consumo, a garantia legal independe de termo escrito e prevalece sempre que obrigatória. Para motores e eletrônicos, a garantia comercial de **12 meses** compreende 90 dias de garantia legal, quando aplicável, e 9 meses de garantia contratual complementar.

4. Cobertura e exclusões

A garantia abrange defeito de fabricação ou falha de material comprovados.

Não são considerados defeitos de fabricação:

- erro de escolha, medida, quantidade, cor, modelo, tensão, especificação ou dimensionamento pelo cliente;
- instalação, ligação, corte, confecção, programação, uso ou manutenção inadequados;
- armazenamento impróprio, umidade, infiltração, intempéries, impactos, acidentes ou causas externas;
- alteração, violação, adaptação ou reparo não autorizado;
- desgaste natural ou término da vida útil;
- variação normal de tonalidade entre lotes ou característica informada na ficha técnica.

5. Solicitação e análise

A solicitação deve ser registrada pelos canais oficiais da Ação e conter o número de pedido, código e lote do produto, descrição do problema, fotos ou vídeos e, quando pertinente, informações sobre instalação e aplicação.

O produto não deve ser descartado, desmontado ou enviado sem autorização. A Ação poderá solicitar amostra, devolução do item ou análise do fabricante. A conclusão dependerá da documentação disponível e da verificação técnica.

6. Solução da ocorrência

Confirmado defeito coberto em relação empresarial, a solução poderá ocorrer por reparo, substituição, crédito, abatimento ou restituição do valor do item afetado, conforme o caso. Nas relações de consumo, serão observadas as alternativas e os prazos previstos no artigo 18 do CDC.

Em entregas realizadas por veículo próprio da Ação, eventual responsabilidade por avaria dependerá da comprovação de que o dano ocorreu durante o transporte. No frete FOB contratado pelo cliente, a responsabilidade pelo transporte e por suas avarias é da transportadora contratada. Despesas assumidas sem comunicação e autorização prévia não serão automaticamente reembolsadas, ressalvados direitos legais obrigatórios.

7. Compra incorreta e troca sem defeito

Nas relações empresariais, produto corretamente fornecido não será tratado como defeituoso quando o cliente tiver escolhido item incompatível com sua necessidade.

Como cortesia comercial, a Ação poderá avaliar, sem obrigação de aceite, pedido de troca apresentado em até **7 (sete) dias corridos** do recebimento, desde que o produto esteja sem uso, completo, na embalagem original e em condição de revenda.

Não serão aceitos por erro de compra:

- tecidos, lonas ou outros materiais cortados na medida solicitada;
- produtos personalizados ou preparados sob encomenda;
- itens instalados, programados, alterados, incompletos ou sem condição de revenda;
- solicitações apresentadas após o prazo comercial de **7 dias**.

Se a troca comercial for autorizada por erro do cliente, o transporte será de sua responsabilidade. Erro comprovado da Ação será corrigido conforme a legislação aplicável.

8. Disposições finais

Esta política aplica-se às vendas realizadas após sua publicação e é complementada pelo pedido, proposta, ficha técnica e termo específico do produto. Orientação verbal somente altera estas condições quando formalmente confirmada pela Ação. A versão aplicável é a vigente na data da compra, respeitadas as normas legais obrigatórias.

Base legal: Lei nº 8.078/1990 (CDC), especialmente artigos 2º, 18, 24, 26 e 50; Lei nº 10.406/2002 (Código Civil), especialmente artigos 421-A, 422 e 441 a 446.

Canal oficial: www.acaodistribuidora.com.br