



POLÍTICA DE
**GARANTIA, TROCA
E DEVOLUÇÃO**
DE PRODUTOS
COMERCIALIZADOS



POLÍTICA DE GARANTIA, TROCA E DEVOLUÇÃO

Produtos Comercializados no Varejo e Atacado

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais de Venda. Caso haja conflito entre as disposições de ambos os documentos, deve prevalecer o que estiver estabelecido no mais específico.

ESCOPO DE APLICAÇÃO

As disposições desta Política aplicam-se exclusivamente às vendas realizadas no varejo/atacado, bem como aos demais fornecimentos a consumidor final pessoa física ou jurídica que utilize o produto como destinatário final, nos termos da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Para fornecimentos B2B industriais — em especial cubículos blindados, disjuntores onboard de média tensão e componentes correlatos das classes 15kV e 36kV, destinados ao uso como insumo produtivo do cliente — aplica-se o regime específico do Termo de Garantia de Equipamentos Industriais de Média Tensão da ADEEL, regido pelo Código Civil e pelas normas técnicas aplicáveis (NBR 14039, NT002, NT004 e Resolução Normativa 1000 da ANEEL), documento autônomo que prevalece integralmente sobre esta Política nos casos de seu objeto.

1. Abrangência

A política de troca e devolução da ADORNO ENERGIA LTDA abrange as situações listadas abaixo, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC):

- **Produto Durável com Defeito:** em caso de defeito constatado em um produto durável, o cliente tem o direito de solicitar a troca ou devolução no prazo de 90 dias, contados a partir do recebimento do produto. Em caso de vício oculto (defeito que surge após um período de uso), o prazo para solicitação de troca ou devolução começa a partir do momento em que o defeito se torna evidente, conforme o CDC (Art. 26, §3º).
- **Produto Danificado no Transporte:** se o produto for entregue com danos visíveis causados pelo transporte, o cliente deve recusar a entrega e comunicar o DISTRIBUIDOR imediatamente. Caso o dano seja identificado após o recebimento, o cliente tem um prazo de 7 dias corridos para informar o DISTRIBUIDOR e solicitar a troca ou devolução, conforme o direito de arrependimento previsto no CDC (Art. 49).
- **Direito de Arrependimento:** em compras realizadas fora do estabelecimento físico (por internet, telefone ou similares), o cliente pode desistir da compra em até 7 dias corridos a partir do recebimento do produto, independentemente do motivo. O valor pago pelo cliente será integralmente reembolsado, conforme o CDC (Art. 49).
- **Produto Diferente do Solicitado:** se o cliente receber um produto diferente do solicitado, ele tem direito à troca ou devolução do item incorreto, cabendo ao DISTRIBUIDOR arcar

ADEEL MATERIAIS ELÉTRICOS

CNPJ: 19.635.694/0001-61 FONE: 62 3092-1414

Av. Independência Qd E Lt 08 No 2734- Setor Leste Vila Nova CEP: 74645-010
Goiânia - GO

com os custos da devolução e envio do produto correto. Esse direito aplica-se imediatamente após a constatação do erro.

- **Garantia de Funcionamento:** produtos que apresentarem defeito dentro do prazo de garantia fornecido pelo FABRICANTE terão cobertura conforme os termos de garantia específicos. Nesses casos, o DISTRIBUIDOR atuará como facilitador para que o cliente acione o serviço de garantia, conforme a natureza e a origem do problema identificado.

Identificação dos Responsáveis

O presente Termo de Garantia e Política de Troca e Devolução destaca e define as responsabilidades das pessoas jurídicas envolvidas: DISTRIBUIDOR e FABRICANTE.

A primeira entidade é a ADORNO ENERGIA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 19.635.694/0001-61, responsável pela comercialização das mercadorias em seu ponto de venda, localizado na Av. Independência, 2734, Setor Leste Vila Nova, Goiânia, Goiás, CEP 74.645-010, doravante denominada simplesmente DISTRIBUIDOR.

A segunda entidade é o FABRICANTE, identificado conforme o produto fornecido e responsável pelo desenvolvimento e fabricação de componentes específicos comercializados pelo DISTRIBUIDOR, doravante denominado FABRICANTE.

Estrutura de Responsabilidades

Cliente Final: destinatário direto dos produtos fornecidos pelo DISTRIBUIDOR. Seus direitos incluem a cobertura de garantia contra defeitos de fabricação, além de proteção em casos de vícios ocultos, conforme o CDC. Em caso de necessidade de assistência, o Cliente Final deve contatar diretamente o DISTRIBUIDOR.

Distribuidor: atua como intermediário entre o Cliente Final e o Fabricante. Suas responsabilidades incluem: (i) atendimento ao Cliente Final em dúvidas, trocas, devoluções e garantia; (ii) coordenação da logística reversa e reposição de componentes; (iii) responsabilidade solidária com o Fabricante, conforme o CDC, em casos de defeitos ou vícios nos produtos.

Fabricante: responsável pelo desenvolvimento e fabricação dos componentes. Suas responsabilidades incluem: (i) garantia de qualidade e suporte técnico; (ii) suporte técnico e assistência em casos de falhas comprovadas; (iii) disponibilização de documentação e certificações que comprovem a conformidade dos componentes com as normas técnicas e padrões de segurança.

2. Troca de Produtos com Defeito

2.1. Condições Gerais de Troca

O DISTRIBUIDOR compromete-se a efetuar a troca do(s) produto(s) adquirido(s) por seus Clientes, em conformidade com o CDC. A troca ocorrerá mediante a constatação de defeito ou vício de fabricação no produto, que impeça ou comprometa sua funcionalidade normal.

2.2. Notificação de Vício ou Defeito

Ao identificar um vício ou defeito, o Cliente deverá comunicar o vendedor responsável do DISTRIBUIDOR e seguir as orientações fornecidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

2.3. Prazo para Solicitação de Troca ou Devolução

O prazo para solicitação de troca ou devolução de produtos com defeito é de até 90 (noventa) dias corridos a partir do recebimento do produto, conforme o CDC (Art. 26). Para casos de vício oculto, o prazo de garantia legal será contado a partir do momento em que o defeito for constatado.

2.4. Logística Reversa e Procedimentos para Envio

Após a análise e autorização da solicitação, o DISTRIBUIDOR fornecerá ao cliente as informações de logística reversa. O cliente terá o prazo de 15 dias corridos para seguir as instruções e providenciar o envio ou solicitar a coleta. A logística reversa será acordada entre as partes. Caso o produto seja devolvido fora da logística acordada, o valor do frete custeado pelo cliente não será ressarcido.

2.5. Condições para Aceitação do Retorno do Produto

Para que a troca ou devolução seja processada, o produto deverá:

- Estar sem marcas de uso e/ou instalação e não ter sido previamente instalado;
- Não apresentar modificações ou tentativas de conserto;
- Conter todos os itens e acessórios originais;
- Estar acondicionado adequadamente, preferencialmente na embalagem original;
- Acompanhar a Nota Fiscal (DANFE) de compra e, se aplicável, a nota fiscal de devolução conforme o CNAE do cliente.

2.6. Análise e Vistoria

Os produtos devolvidos serão vistoriados para confirmar as informações fornecidas pelo Cliente sobre os defeitos e verificar o atendimento aos requisitos do item 2.5. Caso o produto ou suas condições de envio não atendam aos critérios, ele será devolvido ao cliente acompanhado de laudo informando os motivos da recusa.

2.7. Opções para o Cliente em Caso de Defeito Confirmado

- **Substituição do Produto Defeituoso:** receber outro item idêntico, sem custo adicional.
- **Restituição do Valor Total Pago:** obter a devolução integral do valor pago, incluindo frete, conforme item 6.1.

2.8. Opções para Produto Indisponível

- **Vale Compras (Crédito):** para utilização em compra futura, incluindo frete, se aplicável.
- **Troca por Produto Similar:** item similar de mesmo valor, incluindo frete, se aplicável.
- **Restituição do Valor Pago:** incluindo frete, conforme item 6.1.

2.9. Custos de Devolução e Reenvio

Nos casos em que a troca ou devolução for aprovada dentro do prazo legal de garantia, os custos de devolução e reenvio serão arcados pelo DISTRIBUIDOR, conforme o CDC.

2.10. Limitações de Responsabilidade

Esta política de garantia cobre exclusivamente a substituição ou reparo do produto que apresente defeito de fabricação. Não cobre, sob nenhuma circunstância, danos indiretos, lucros cessantes, perda de receita ou outras perdas financeiras ocasionadas pelo mau funcionamento ou pela necessidade de substituição do equipamento, em conformidade com o CDC.

3. Troca de Produtos Danificados no Transporte

3.1. Recusa de Produtos com Danos Visíveis na Entrega

Caso o Cliente identifique danos aparentes causados pelo transporte no momento da entrega, recomenda-se que recuse a entrega e comunique imediatamente o vendedor responsável. A notificação deve ser feita em até 24 horas após a tentativa de entrega.

3.2. Notificação de Danos Identificados Após o Recebimento

Se os danos forem constatados após o recebimento, o Cliente terá prazo de até 7 dias corridos, conforme CDC (Art. 49), para contatar o DISTRIBUIDOR e solicitar troca ou devolução. Após esse período, o DISTRIBUIDOR não poderá ser responsabilizado por danos de transporte.

3.3. Procedimentos de Logística Reversa

Após análise e autorização, o DISTRIBUIDOR fornecerá ao Cliente as informações de logística reversa. O Cliente deverá seguir as orientações em até 15 dias corridos. Caso o produto seja devolvido fora das condições acordadas, o custo do frete não será reembolsado.

3.4. Condições para Aceitação

- O produto não deve conter marcas de uso e/ou instalação;
- Não pode ter sido modificado ou passado por tentativas de conserto;
- Todos os itens e acessórios originais devem estar presentes;
- Estar perfeitamente acondicionado, preferencialmente na embalagem original;
- Acompanhado da Nota Fiscal (DANFE) de compra e nota fiscal de devolução, se aplicável.

3.5. Vistoria e Análise

Os produtos devolvidos serão vistoriados para confirmar os danos reportados e o cumprimento das condições do item 3.4. Caso não atendam, o produto será devolvido ao Cliente com laudo detalhando os motivos da recusa.

3.6. Opções para o Cliente em Caso de Confirmação

- **Substituição do Produto Danificado:** novo item sem custo adicional.
- **Restituição do Valor Total Pago:** incluindo frete, conforme item 6.1.

3.7. Alternativas para Produtos Indisponíveis

- **Vale Compras (Crédito):** crédito para futuras compras, incluindo frete.
- **Troca por Produto Similar:** item disponível de valor equivalente, incluindo frete.
- **Restituição Total do Valor Pago:** incluindo frete, conforme item 6.1.

3.8. Custos de Devolução e Reenvio

Quando a troca ou devolução for autorizada, todos os custos de devolução e reenvio serão arcados pelo DISTRIBUIDOR, em conformidade com o CDC.

4. Arrependimento e Recebimento de Produto Diferente

4.1. Direito de Arrependimento (Art. 49 do CDC)

Conforme o CDC, o Cliente que efetuar compra fora do estabelecimento físico (telefone, internet) tem direito de desistir da compra em até 7 dias corridos a partir do recebimento, com reembolso integral sem necessidade de justificativa.

4.2. Política de Cortesia – Ampliação do Prazo

Como política de cortesia adicional, o DISTRIBUIDOR concede prazo estendido de até 90 dias corridos para devolução em caso de arrependimento. Abrange os primeiros 7 dias em atendimento ao CDC e um período adicional como benefício.

4.3. Produto Diferente do Solicitado

Se o Cliente receber produto diferente do solicitado, pode solicitar troca ou devolução em até 90 dias corridos. O DISTRIBUIDOR cobrirá os custos de logística reversa e providenciará o envio do produto correto.

4.4. Procedimentos de Logística Reversa

Após análise e aprovação, o DISTRIBUIDOR fornecerá instruções para devolução ou troca. O Cliente terá 15 dias corridos para seguir as orientações. Se o envio for feito fora das condições acordadas, o valor do frete pago pelo Cliente não será reembolsado.

4.5. Condições para Aceitação

- Sem marcas de uso, instalação ou tentativa de conserto;
- Em perfeito estado, com todos os acessórios e itens originais;
- Acondicionado de forma segura, preferencialmente na embalagem original;
- Acompanhado da Nota Fiscal (DANFE) e nota fiscal de devolução, se aplicável.

4.6. Avaliação e Análise

Toda solicitação passará por avaliação técnica. Se não estiver em conformidade, será devolvida ao Cliente com laudo explicativo.

5. Garantia

5.1. Produtos com Garantia do FABRICANTE

Produtos que apresentarem defeitos cobertos pela garantia do FABRICANTE devem seguir os procedimentos de reclamação e abertura de chamado técnico conforme as normas do próprio FABRICANTE. A garantia é aplicável a defeitos de fabricação.

5.2. Apoio na Intermediação

Nos casos em que o Cliente encontrar dificuldades para contatar a assistência técnica do FABRICANTE, o DISTRIBUIDOR poderá, a título de facilitador e medida de apoio opcional, intermediar o contato para agilizar o atendimento. Esse apoio é oferecido sem que o DISTRIBUIDOR assuma responsabilidade direta por falhas, atrasos ou omissões do FABRICANTE.

5.3. Ausência de Assistência Técnica do FABRICANTE

Caso o produto não possua assistência técnica ativa, o DISTRIBUIDOR poderá, a seu critério e sem assunção obrigatória, aceitar a remessa do produto para avaliação, conserto ou eventual substituição. Trata-se de assistência suplementar oferecida como benefício, avaliada caso a caso.

5.4. Condições para Aceitação da Remessa

- Não apresentar sinais de uso, instalação ou modificação;
- Não ter sido objeto de tentativas de reparo prévias;
- Todos os acessórios e itens originais inclusos;
- Acondicionado de forma segura, preferencialmente na embalagem original;
- Acompanhado da Nota Fiscal (DANFE) e nota fiscal de devolução, se aplicável.

5.5. Limitações de Responsabilidade

Em conformidade com o CDC, o DISTRIBUIDOR não se responsabiliza por perdas indiretas, lucros cessantes, prejuízos financeiros ou despesas correlatas que decorram do mau funcionamento do produto. A garantia cobre exclusivamente a substituição ou reparo do item defeituoso.

Mediações e Conflitos

O DISTRIBUIDOR poderá facilitar a mediação entre o Cliente e o FABRICANTE nas situações em que: (i) o produto apresenta vício ou defeito de fabricação; (ii) o Cliente deseja devolver o produto mas prefere não tratar diretamente com o FABRICANTE.

Nessas circunstâncias, o DISTRIBUIDOR poderá atuar como intermediador para apuração de responsabilidades. A mediação terá como objetivo assegurar que o FABRICANTE apresente solução definitiva, com resposta ao Cliente no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da reclamação.

A solução proposta pelo FABRICANTE deverá estar em total conformidade com a legislação em vigor, especialmente com o CDC. Qualquer despesa comprovadamente arcada pelo DISTRIBUIDOR com cancelamento ou ressarcimento ao Cliente será cobrada do FABRICANTE mediante descontos em faturas ou crédito em conta.

6. Limites de Responsabilidade

O DISTRIBUIDOR não será responsável, em nenhuma hipótese, por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes resultantes da transação de compra e venda dos produtos fornecidos ao Cliente.

Os valores das notas fiscais emitidas refletem exclusivamente o valor dos produtos e serviços fornecidos, sem expectativa de compensações adicionais. Qualquer reivindicação por perdas financeiras, lucros cessantes ou prejuízos indiretos é expressamente renunciada, em conformidade com as normas do CDC, que limita a responsabilidade à reparação de defeitos ou substituição do produto em caso de vício ou defeito comprovado.

7. Condições Gerais

7.1. Restituição do Valor Pago

Nos casos em que o Cliente tem direito à restituição, o DISTRIBUIDOR reembolsará conforme o meio de pagamento utilizado:

- **Depósito em conta bancária:** em até 15 dias úteis após o recebimento e verificação do produto no centro de distribuição.
- **Cartão de crédito:** o DISTRIBUIDOR acionará a administradora do cartão em até 5 dias úteis após o recebimento. O crédito poderá ser visualizado em até duas faturas subsequentes, dependendo das políticas da administradora.

7.2. Contagem de Prazos

A contagem dos prazos de restituição inicia-se a partir da confirmação do recebimento do(s) produto(s) devolvido(s) no centro de distribuição do DISTRIBUIDOR.

7.3. Alternativas em Caso de Produto Indisponível

- **Vale Compras (Crédito):** no valor do produto devolvido, incluindo frete, para utilização em futuras compras.
- **Troca por Produto Similar:** de valor equivalente, incluindo frete, se aplicável.
- **Restituição Total do Valor Pago:** incluindo o valor pago pelo frete, respeitando o método de pagamento original.

7.4. Produtos em Promoção ou Queima de Estoque

Para produtos adquiridos em promoção ou queima de estoque, o DISTRIBUIDOR reserva-se o direito de, na impossibilidade de substituição, oferecer ao Cliente o reembolso do valor pago como alternativa preferencial. Não há obrigatoriedade de reposição do produto promocional.

7.5. Exigência de Conformidade

Para que o processo de troca, devolução ou reembolso seja efetivado, o produto devolvido deve atender às condições estabelecidas nesta política, incluindo integridade do item, presença de todos os acessórios e embalagem original ou equivalente.



FORNECIMENTOS B2B INDUSTRIAIS — REGIME ESPECÍFICO

Esta Política NÃO se aplica ao fornecimento de cubículos blindados, disjuntores onboard de média tensão e demais equipamentos industriais de média tensão (classes 15kV e 36kV) destinados ao uso como insumo produtivo do cliente. Para esses fornecimentos, aplica-se o Termo de Garantia de Equipamentos Industriais de Média Tensão da ADEEL, documento autônomo regido pelo Código Civil e pelas normas técnicas ABNT NBR 14039, NT002 e NT004 da concessionária local, e Resolução Normativa 1000 da ANEEL, que prevalece integralmente sobre esta Política nos casos de seu objeto.



ADEEL MATERIAIS ELÉTRICOS

CNPJ: 19.635.694/0001-61 FONE: 62 3092-1414

Av. Independência Qd E Lt 08 No 2734- Setor Leste Vila Nova CEP: 74645-010
Goiânia - GO