



Política de Troca e Devolução de Produtos – Conforto Baby (www.confortobaby.com.br)

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

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por **Conforto Baby Artigos Infantis EIRELI - ME**, com endereço na Rua Ana Neri, 48, Apto 701, Jardim Vinte e Cinco de Agosto, CEP 25.070-420, Duque de Caxias – RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 24.996.095/0001-03, com Inscrição Estadual nº 87.161.412

2. Contato – SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a Conforto Baby disponibiliza o SAC para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo:

- (a) Pelo e-mail através do formulário Fale Conosco disponibilizado no próprio site da Conforto Baby;
- (b) Pelo chat disponibilizado no próprio site da Conforto Baby, Segunda à Sexta das 08h00 às 18h00;
- (c) Pelo telefone ou pelo WhatsApp (21) 99461-4488, Segunda à Sexta das 08h00 às 18h00;
- (d) Por correspondência endereçada à Conforto Baby, Rua Ana Neri, 48, Apto 701, Jardim 25 de Agosto, CEP 25070-420, Duque de Caxias - RJ, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento.

Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias.

Além disso, a Conforto Baby disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas políticas que complementam e integram estes Termos e Condições de Uso: Política de Trocas e Devoluções, Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e Política de Pagamentos. Todos estes documentos podem ser consultados online 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 Conforto Baby disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (vício).

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

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à Conforto Baby por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) 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 com o SAC. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) a fim de solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2. Envio do produto à Conforto Baby. O Cliente deverá devolver o produto enviando-o à Conforto Baby por correio. Bastará solicitar ao SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a Conforto Baby poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a Conforto Baby 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 Conforto Baby notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente 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 Conforto Baby notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente 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 Conforto Baby à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) 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.

5. Devolução ou Troca por defeito no produto (em até sete dias)

Se o Produto adquirido no Site apresentar algum defeito ou avaria, o Cliente poderá solicitar a sua devolução ou troca por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do produto, para informar a existência do defeito e requerer a troca ou a devolução. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá reportar a existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente. A análise do pedido de troca ou devolução será processada da seguinte forma:

5.1. Contato com o SAC. O Cliente deverá contatar o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) a fim de informar a existência do defeito. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal, o nome completo do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais.

5.2. Envio do Produto à Conforto Baby. O Cliente deverá devolver o produto enviando-o à Conforto Baby por correio. Neste caso, bastará solicitar ao SAC (Serviço de Atendimento ao

Consumidor) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a Conforto Baby poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

5.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a Conforto Baby verificará as suas condições, sendo que: (i) o produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; (ii) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

5.4. Negativa da troca ou devolução. Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, a Conforto Baby notificará o Consumidor para informar que a devolução ou troca por defeito no produto não poderá ser exercida, devendo o Cliente arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

5.5. Aceitação da troca ou devolução. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a Conforto Baby notificará o Cliente a aceitação e validação das condições do produto devolvido e permitirá que o Cliente opte pelo (i) envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional ou (ii) emissão de um Vale Compras no valor total do pagamento feito pelo Cliente (incluindo preço do produto e frete proporcional) para utilização em compras futuras. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo Vale Compras no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete proporcional) para utilização em compras futuras; (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na Conforto Baby, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

6. Devolução ou Troca por defeito no produto (após mais de sete dias)

Após o prazo de 7 (sete) dias para devolução ou troca de produto defeituoso, o Cliente deverá se valer da garantia fornecida pelo fabricante, nos termos do certificado de garantia que acompanha o Produto e com suporte na nota fiscal original. De qualquer forma, o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) auxiliará o Cliente na localização dos serviços de assistência técnica dos fabricantes.