

## **POLÍTICA DE TROCA**

A Calçados Beira Rio S.A., prima pela qualidade e beleza de seus produtos, utilizando, para tal, as mais avançadas técnicas na fabricação de calçados. Visando a satisfação plena de seus clientes e uma maior transparência na relação comercial, a empresa criou uma política de trocas e devoluções com o objetivo de auxiliar e agilizar os interesses dos consumidores.

### **Considerações Gerais**

Os produtos comercializados pela Calçados Beira Rio S.A., por serem bens duráveis, possuem 90 (noventa) dias de garantia, contados a partir da data de aquisição constante na nota fiscal, tendo em vista as disposições contidas no Art. 26, II e §1º, do Código de Defesa do Consumidor. A Calçados Beira Rio S.A. não aceita devoluções ou troca de produtos em que não seja constatado/comprovado vício.

### **Não estão cobertos pela garantia:**

1. Vícios ocasionados pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ocasionados pelo mau uso ou conservação inadequada do produto e/ou desgaste natural, bem como aqueles provocados por acidentes.
2. A estocagem de um calçado por longo tempo sem uso pode ocasionar a alteração em seus componentes, resultando na descolagem e até mesmo na decomposição do solado (processo chamado de Hidrólise), o que não caracteriza vício de fabricação;
3. Palmilhas metalizadas ou estampadas sofrem desgaste natural com o uso, o que igualmente não caracteriza vício de fabricação;
4. Saltos forrados, pintados ou banhados podem sofrer danos durante a utilização do produto, o que não ocasiona motivação para troca;
5. O aparecimento de pequenas dobras é uma característica normal do produto, provocada pela flexão natural dos pés.
6. Desconforto: o fato de um determinado modelo não se adaptar perfeitamente ao seu calce não implica que o produto esteja com vício de fabricação, pois cada

pé possui uma anatomia e medidas específicas e únicas, que nem sempre estarão em exata conformidade com a forma do calçado.

#### **Perda da garantia com o fabricante:**

1. Os produtos perdem a garantia do fabricante por limpeza inadequada. As orientações de conservação estão no verso das caixas, bem como no FAQ disponibilizado no site oficial das marcas.
2. Os produtos perdem a garantia do fabricante devido a modificações ou tentativa de conserto por terceiros ou pelo próprio reclamante.

#### **PROCEDIMENTO PARA ANÁLISE E TROCA POR VÍCIO DE FABRICAÇÃO**

Para solicitar a análise e troca de um produto, o consumidor deverá entrar em contato com o SEC – Serviço de Encantamento ao Consumidor – através dos telefones, 0800 541 3536 e/ou (51) 3584-2200, ou, ainda, pelo site [sac.calçadosbeirario.com.br](http://sac.calçadosbeirario.com.br).

Após o primeiro contato com o SEC, verificada a necessidade de encaminhamento para análise, o produto deverá ser enviado à empresa via Correios, sendo que as despesas de envio serão suportadas pela Calçados Beira Rio S.A., preferencialmente com a embalagem original do produto. Não havendo embalagem, o custo de aquisição de nova embalagem dos Correios deverá ser suportado pelo Consumidor. Recebido o produto, este será encaminhado para análise do setor de Controle de Qualidade, que realizará testes para avaliar a existência ou não de vícios em até 05 (cinco) dias úteis. Após os testes, a empresa entrará em contato com o consumidor para os esclarecimentos pertinentes, podendo ocorrer duas situações:

**Aprovada a Troca:** Sendo aprovada a troca, o consumidor poderá optar pela substituição do produto por outro de mesma espécie (não estando garantida a troca pelo mesmo modelo). Desta forma, receberá, via e-mail, um *link* de acesso a um catálogo virtual da Calçados Beira Rio S.A., devendo selecionar o produto pretendido que, então, será encaminhado via Correios aos seus cuidados ou, se

preferir, poderá solicitar a restituição da quantia paga pelo produto (mediante apresentação de nota fiscal da compra). Caso o Consumidor opte pela troca do produto através do *link* disponibilizado, terá o prazo de 90 (noventa) dias para escolher o novo produto. Observação: após envio do produto para análise, o mesmo não poderá ser solicitado de volta pelo consumidor, este será devidamente destinado pelo fornecedor, a fim de se evitar eventuais prejuízos ao consumidor.

### **Laudo Contrário à Troca**

Uma vez constatado pelo setor do Controle de Qualidade da inexistência do suposto vício apontado pelo consumidor, o produto será devolvido com o respectivo laudo técnico desfavorável, sem a possibilidade de substituição do produto ou reembolso. O laudo será desfavorável quando o produto não possuir vício de fabricação ou quando o problema reclamado ocorrer por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ou ainda quando se tratar de desgaste natural do produto.

### **DEVOLUÇÃO DO PRODUTO DA TROCA**

Caso o consumidor necessite realizar nova troca do produto recebido em substituição, por não ter gostado do mesmo, ou ainda por numeração, este terá o prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento para contatar a empresa.