

<Ou>

Lembrete

POLÍTICA DE ***GARANTIA***

AUXÍLIO E COMUNICADOS
PERTINENTES

Informativo dedicado a
parceiros revendedores.
Versão: Junho 2025

Termo de **Garantia**

A garantia legal ofertada pela empresa é de 3 (três) meses para todos os produtos adquiridos, iniciando-se na data de entrega efetiva, registrada pela assinatura do consumidor no canhoto da Nota Fiscal vinculada ao documento de conhecimento de transporte (DACTE).

Este termo assegura que os produtos atendam às especificações e à qualidade prometida. O portador pode solicitar o reembolso de mercadoria em não conformidade, bem como a reposição destes, desde que se enquadre dentro do prazo de garantia ao consumidor.

Definições e **Prazos**

**Atos de
transporte**

07

dias corridos

**Defeitos de
fabricação**

90

dias corridos

**Discordâncias
de envio**

90

dias corridos

- a. Avaria de transporte;
- b. Falta de volume;
- c. Troca de volume;
- d. Falta em caixa sem lacre.

- a. Falta de componentes;
- b. Produto fora da NF;
- c. Falta em caixa lacrada;
- d. Avaria em caixa lacrada.

Definições e **Prazos**

Atos de transporte

É imprescindível que a validação da mercadoria seja realizada no ato da entrega ou em até 7 (sete) dias corridos. Toda e qualquer não conformidade deve ser ressaltada nas vias do conhecimento de transporte para anexo em ocorrência.

Defeito de fabricação

A garantia para bens adquiridos em desacordo proveniente de fábrica prevê o prazo de 90 (noventa) dias para constatação do consumidor. Para tanto, consideram-se discordâncias no funcionamento do produto ou apresentação ao ponto de venda que possa interferir na ação de revenda do lojista.

Discordâncias de envio

A garantia para inconformidades fabris prevê ao consumidor o direito de constatação dentro do prazo de 90 (noventa) dias. Para toda e qualquer solicitação aberta com identificação de desacordo no envio, será deferida a resolução dentro das opções de troca de produto, abatimento em duplicata ou ressarcimento.

Limitadores de **Garantia**



Prazo de Garantia

Produtos que estejam fora do período de garantia estipulado anteriormente.



Uso inadequado

Danos resultantes de operação/uso impróprio, como higienização inadequada, quebra em loja e similares.



Danos Ambientais

Avarias causadas por fatores naturais, como poeira, água, fogo e outras condições adversas.



Violação no Item

Produtos com etiquetas violadas ou que apresentem marcas de violação.



Acidentes

Defeitos resultantes de quedas, impactos, ou exposição a ambientes agressivos.



Armazenamento inadequado

Práticas inadequadas de armazenamento que comprometam o produto.

Condições **Gerais**

Indeferimento de garantia

Caso a análise técnica conclua que o item em questão não está abrangido pelos termos desta garantia, tanto o destinatário quanto o atendente serão devidamente informados. Nessa hipótese poderá ser estabelecido um acordo comercial com o aval das áreas competentes.

Frete de retorno

Reserva-se ao fornecedor o direito de cobrança de frete em casos de desistência de compra ou inadequação que não seja proveniente de setor fabril ou terceiros. Em caso de participação do fornecedor ou transportador, o frete de retorno será de responsabilidade da Ou, tratado como FOB.

Acionando a **Garantia**

Para solicitar a revisão na mercadoria enviada, basta entrar em contato com o Departamento de Pós-venda pelo e-mail posvendas@ou.com.br. O setor validará as informações e guiará os próximos passos caso a solicitação seja deferida.

São de suma importância o envio das seguintes informações:



OCORRÊNCIA



NOTA FISCAL



EVIDÊNCIAS



FOTOS DA ETIQUETA
DA CAIXA



RESSALVA

<Ou>