

Política de Atendimento ao Cliente

FEVEREIRO 2025
REVISÃO 003

Uso restrito Panela Mineira



Política de Atendimento ao Cliente

Canais de Atendimento ao Cliente:

Telefone (37) 9 9809 0129 (WhatsApp)

E-mail: sac@fumil.com.br

Site: www.panelamineira.com.br

1. POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÕES

Todo consumidor que necessitar da troca ou devolução de algum produto, seja por qual for o motivo, deverá entrar em contato imediatamente com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Panela Mineira através do e-mail sac@fumil.com.br, ou telefone (37) 9 9809 0129 ou pelo site www.panelamineira.com.br.

A troca ou a devolução somente será efetivada, após uma análise do produto recebido no Centro de Distribuição Panela Mineira, em um prazo de 30 dias corridos a contar do recebimento. Após a análise, o cliente será informado pelo Serviço de Atendimento ao Cliente, via e-mail ou WhatsApp sobre a troca ou devolução.

Caso seja constatado, após análise, que o produto devolvido não se enquadra nos critérios para troca ou devolução, apresente indícios de mal-uso ou o tenha sido avariado, a Panela Mineira fica dispensada de aceitar a devolução ou realizar a troca e o produto será devolvido nas condições em que se encontra ao endereço do remetente, sem consulta prévia e custo.

1.1 Motivos para trocas e devoluções:

- Produto divergente;
- Avarias na entrega;
- Vício ou defeito do produto.

Para todos os motivos descritos abaixo, é obrigatório o envio de imagens (fotos) contendo de forma nítida identificações do produto e embalagem Panela Mineira para continuar o processo de troca e devolução, via e-mail ou WhatsApp.

Uso restrito Panela Mineira

1.1.1 Devolução por produto

Caso o cliente tenha comprado o produto errado ou recebeu diferente do que adquiriu, terá até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto para solicitar a troca ou devolução, conforme prevê o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor e Decreto 7.962/2013.

Direito de Arrependimento (Art. 49 do CDC):

- O consumidor tem o direito de desistir da compra, sem necessidade de justificar o motivo, no caso de compras feitas **fora do estabelecimento comercial físico** (como e-commerce, telefone, catálogo, etc.). Esse direito pode ser exercido dentro de **7 dias** contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato.
- Nesse caso, a empresa é obrigada a aceitar a devolução do produto e restituir integralmente o valor pago, incluindo o frete.

1.1.2 Avarias na entrega

No momento em que a transportadora efetuar a entrega do seu pedido, verifique detalhadamente o conteúdo e recuse o recebimento do produto caso apresente pelo menos uma das condições abaixo listadas:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Falta de alguns componentes;
- Produto danificado;

Se o seu produto sofreu algum dano e você identificou somente após a efetivação da entrega, você tem até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto, para solicitar a troca ou devolução.

Não serão aceitas solicitações de troca e devolução ou reclamação de produtos, componentes ou acessórios faltantes, não registrados dentro do prazo estabelecido na Política de Troca e Devoluções.

1.1.3 Problemas Imediatos (Falta de componente ou avaria no transporte):

- Se o consumidor identificar a **falta de componentes** (por exemplo, uma panela recebida sem tampa) ou **avaría no transporte** (produto que chegou danificado), ele deve comunicar à empresa imediatamente.
- Embora o CDC não preveja um prazo específico para este tipo de reclamação, o prazo de **7 dias** (direito de arrependimento) pode ser aplicado como referência para que o consumidor comunique a situação e solicite providências.

Resumo

- **Vício aparente** (fácil de identificar): 90 dias para reclamar.
- **Vício oculto** (difícil de perceber de imediato): 90 dias a partir da descoberta. (VITALICIO FUMIL)
- **Defeito** (problemas que afetam a segurança): 5 anos para reclamar a partir do dano causado. (VITALICIO FUMIL).
- **Direito de Arrependimento**: 7 dias para desistir de compras feitas fora do estabelecimento.
- **Problemas Imediatos** (falta de componentes ou avaria no transporte): 7 dias para comunicar.



Uso restrito Panela Mineira

1.1.4 Troca ou devolução do produto por defeito ou vício

Se o produto estiver com algum problema de funcionamento, o cliente deverá utilizar a garantia, conforme orientações constantes no item 8 deste documento ou consultar o site www.panelamineira.com.br. Cumpre ressaltar que os prazos para tal procedimento.

2. PEDIDO EXTRAVIADO OU QUE SOFREU FURTO NO TRANSPORTE

A Fumil Panela-Mineira trabalha com parceiros logísticos com excelente reputação no mercado e procura manter a qualidade em suas entregas, mas temos ciência que, todos estamos suscetíveis a imprevistos. Toda mercadoria enviada pela Panela Mineira, está devidamente coberta por seguro de transporte. Por isso, se seu produto for extraviado, nossa equipe de logística irá tomar as devidas providências junto à transportadora e fará a reposição do volume extraviado o mais rápido possível.

3. RESTITUIÇÃO DE VALORES

3.1 Cliente (Lojistas, e-commerce, restaurante e demais)

Na hipótese de restituição de valores pagos pelo cliente pelos motivos constantes no presente instrumento, esta ocorrerá nas mesmas condições e forma de pagamento efetuados inicialmente.

Se o pagamento do seu pedido foi realizado por meio de boleto bancário, a devolução do valor será efetuada por transferência bancária em até 7 dias úteis. Para que possamos realizar o depósito, os dados bancários devem ser do titular do cadastro em nosso banco de dados.

IMPORTANTE: O reembolso dos valores, seja por estorno, transferência ou vale-compra, só será efetuado a partir do recebimento e conferência do produto recebido pelo Atendimento ao Cliente, em nossa fábrica. O reembolso será realizado da mesma forma que o pagamento, ou seja, se o pagamento foi feito

por boleto o reembolso será por TED, em caso de cartão de crédito será realizado o estorno podendo demorar de 30 a 60 dias dependendo da operadora de cartão.

3.2 Condições para que a troca e devolução do produto seja realizada:

- O produto deve ser enviado em uma embalagem lacrada que o proteja adequadamente contra avarias durante o transporte.
- O produto deve ser enviado juntamente com todos os componentes e acessórios.
- O produto não pode apresentar qualquer indício de avaria e mau uso pelo cliente.
- Uma cópia da NFe - DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) ou cupom fiscal.
- Após o produto ser entregue na empresa e feita a correta verificação, será feito o reembolso nos mesmos termos do pagamento, ou seja, pagamento por boleto, devolução por transferência bancária, pagamento no cartão de crédito, será feito o estorno no cartão de crédito.

3.3 Vício do Produto (Art. 26 do CDC):

- O consumidor tem **30 dias** para reclamar de vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos **não duráveis** a partir da entrega. Para produtos **duráveis**, o prazo é de **90 dias**. Vícios aparentes incluem problemas estéticos ou de desempenho que o cliente pode identificar rapidamente, como defeitos no acabamento, falhas no funcionamento, etc.
- Se o vício for **oculto** (ou seja, só aparece depois de algum tempo de uso), o prazo começa a contar **a partir do momento em que o problema se manifestar**.

3.4 Defeito do Produto (Art. 12 e 26 do CDC):

- No caso de **defeitos** (problemas que afetam a segurança ou a funcionalidade do produto), o CDC estabelece que o fornecedor é

responsável pelos danos causados aos consumidores. O prazo de prescrição para esses casos, conforme jurisprudência, é de **5 anos**.

- Esse prazo começa a contar a partir do momento em que o consumidor sofre o dano relacionado ao defeito, como um acidente causado por uma falha de fabricação, por exemplo.

3.5 Consumidor Final

- Em caso de consumidor final, não será permitido realizar o ressarcimento de valores. Nesse caso, faremos a reposição do produto, se comprovado vício e defeito, conforme descrito no item 1.1.4.

4. COLETA DE MERCADORIAS

Após a solicitação de troca ou devolução, faremos o envio do código para postagem nas agências do Correios ou por algum parceiro logístico devidamente identificado.

Na hipótese de mudança de endereço para outro diverso da entrega dos produtos, o cliente deverá comunicar à empresa no prazo de 48 horas, sob pena de não atendimento de solicitação de troca ou devolução.

Com a coleta e recebimento do produto em nossa fábrica, realizaremos uma avaliação do problema relatado e, estando de acordo com a solicitação, daremos andamento na troca do produto ou realizaremos a restituição do valor pago. Porém, se for constatado o mau uso do produto, este será devolvido nas condições em que se encontra no mesmo local em que foi coletado.

5. CANCELAMENTO DE COMPRAS

Para cancelar o seu pedido antes mesmo de ele ser expedido, entre em contato com o representante comercial ou com o nosso setor Comercial através do e-mail gerenciacom@fumil.com.br e solicite o Cancelamento do Pedido.

Se o pagamento do seu pedido foi realizado por boleto bancário, a devolução do valor será realizada por meio de transferência bancária em até 7 dias úteis. Para que possamos efetuar o depósito, você deverá entrar em contato com o nosso setor Financeiro através do e-mail financeiro@fumil.com.br e

informar os dados bancários, que devem ser do titular do cadastro em nosso sistema.

6. PRODUTOS RETIRADOS DIRETO NA FÁBRICA

Quando realizado um pedido e solicitada a sua retirada diretamente do Centro de Distribuição, havendo esta possibilidade, o comprador deverá conferir os produtos adquiridos no próprio local, assinando um documento próprio em que atesta a sua conformidade, sob pena de nenhuma reclamação ser aceita posteriormente. Exceto em caso de vício ou defeito constatado.

7. GARANTIA DO PRODUTO

7.1 Prazo e comprovação da garantia

O produto é garantido pelo fabricante, pelo prazo de 90 dias contados a partir da data de aquisição pelo cliente/consumidor. Para comprovação desse prazo, o lojista/consumidor deverá apresentar a nota fiscal de compra ou outro documento equivalente que identifique o produto.

7.2 Garantia estendida

A garantia estendida se aplica caso sejam identificados defeitos encontrados no acabamento, decorrentes de projeto, fabricação, montagem ou quaisquer vícios de qualidade que tornem o produto inadequado para o uso. O produto deverá, invariavelmente, ter sido utilizado em condições normais e em conformidade com as instruções de cuidado de uso fornecidas

7.3 Exclusão da garantia

A garantia não se estende:

- Aos danos sofridos ao produto por desgaste natural (como por exemplo, oxidação), e/ou em consequência de acidentes, maus tratos, manuseio ou uso inadequado.
- Aos danos sofridos ao produto em consequência de sua utilização para finalidades diversas das especificadas pelo fabricante ou incompatíveis com a utilização do mesmo.

- Produtos que tenham sido submetidos a quaisquer tipos de modificação/adaptação.

