



## CONDIÇÕES E COMPROMISSO:

1) A Garantia de Satisfação é um serviço criado pela Bemol visando garantir ao cliente a possibilidade de troca ou desistência da compra, caso o produto não satisfaça suas necessidades em termos de performance do produto.

2) O tempo da Garantia Bemol de Satisfação varia de acordo com a Categoria de Cliente, conforme tabela abaixo:

Categoria	Tempo Garantia Bemol de Satisfação
	10 Dias
	15 Dias

3) Para o uso da Garantia Bemol de Satisfação, é obrigatória a apresentação da Nota/Cupom Fiscal original e que o cliente solicitante seja o comprador original da mercadoria, cujo nome conste no documento fiscal.

4) Durante o período da Garantia Bemol de Satisfação (conforme item 2), a contar data da emissão da Nota/Cupom Fiscal, caso o Cliente esteja insatisfeito com a performance ou ainda quando o produto apresentar defeitos técnicos de fábrica pode devolver o produto comprado em uma das lojas, no mesmo estado em que foi adquirido, para ser trocado por outro produto mediante crédito do valor pago originalmente. Caso o novo produto seja de valor superior ao original, o cliente deve pagar a diferença. Caso o novo produto seja de valor inferior ao produto original, a Bemol faz a devolução da diferença ou o cancelamento do pagamento original (na hipótese de o pagamento ter sido efetuado com cartão de crédito externo), de forma a adequar o crédito do cliente ao valor da nova compra.

5) A Garantia Bemol é válida exclusivamente para o produto originalmente vendido, não se aplicando àqueles cuja troca ou substituição já tenha sido efetivada pela Bemol, ou seja, apenas a primeira troca é coberta pela Garantia Bemol.

6) Produtos comercializados na Bemol Farma, possuem a Garantia Bemol de Satisfação, desde que estejam no mesmo estado em que foram adquiridos e na sua embalagem original (lacrados), exceto os medicamentos, "os quais poderão ser substituídos somente se apresentarem desvio de qualidade ou de quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo", de acordo com a Resolução da Anvisa RDC nº 20/2011, Art. 20, § 1º. Visando a proteção à saúde pública, não serão contemplados com Garantia Bemol de Satisfação os produtos do grupo de medicamentos, independente da forma de aquisição ou local de origem da compra. Somente realizaremos trocas em casos de desvio de qualidade do medicamento

7) O cliente não tem direito a correção monetária, juros ou qualquer outra recompensa pelo período transcorrido entre a compra original e a data da devolução ou cancelamento.



8) Havendo falta de embalagem original, manuais e acessórios na devolução da mercadoria, é cobrada uma Taxa de Reembalagem e Reestocagem sobre o valor individual do produto com juros e/ou desconto constante na Nota ou Cupom Fiscal, variando os percentuais, conforme tabela a seguir:

<b>5,5%</b>	Produto sem embalagem (isopor, protetor e sacos plásticos).
<b>11%</b>	Produto sem embalagem (caixa original, calço) ou com a embalagem danificada.
<b>16,5%</b>	Produto sem os manuais de instrução ou manuais riscados ou danificados.
<b>22%</b>	Produto sem acessórios não essenciais (que não impeçam o funcionamento do produto) ou acessórios arranhados ou danificados.

9) Havendo a utilização da Garantia Bemol para item montável, é cobrada uma Taxa de Desmontagem que corresponde a 16,5% do valor do produto com juros e/ou desconto individual constante na Nota/Cupom Fiscal. Essa taxa cobre os serviços de montagem e desmontagem do produto.

10) Produtos que não possuem Garantia Bemol de Satisfação: artigos de informática (microcomputadores, notebooks, impressoras e periféricos, programas de software, mídias graváveis), videogames e cartuchos, câmeras e filmadoras, Smartphones, baterias, peças de reposição, motores de popa, luminárias de emergência, produtos automotivos, categoria de Material de Construção/Tintas, bicicletas elétrica, triciclos elétricos, vestuário, medicamentos Antimicrobianos e Psicotrópicos, e outros produtos que a Bemol venha, eventualmente acrescentar a esta lista, não havendo necessidade de avisar previamente ao cliente comprador quanto às alterações.

11) Programas de software, mídias graváveis e cartuchos, apresentando defeito de fabricação, só poderão ser trocados pelos títulos originalmente adquiridos, mediante apresentação da Nota/Cupom Fiscal, até o prazo máximo da Garantia Bemol de Satisfação, a contar a partir da data da compra.

12) A Garantia Bemol de Satisfação não cobre os seguintes casos:

**A)** Produtos danificados por uso inadequado, impróprio ou por falhas na operação, decorrentes da não observação das instruções contidas no manual de operações do produto, fornecido pelo fabricante.

**B)** Produtos danificados por variações e interrupções de corrente elétrica ou por precariedade nas instalações utilizadas.

**C)** Produto cujo número de série tenha sido adulterado.

**D)** Produtos que tenham sido danificados por fatores externos, como: fogo, roubo, negligência, dano acidental e atos de força maior e da natureza.



**E)** Produtos que tenham sido vendidos pela Bemol na condição “não conforme”, isto é, já com algum defeito, vício ou imperfeição, pelo qual o comprador original tenha recebido um desconto correspondente no preço de compra.

**F)** Mercadorias localizadas em endereço diferente do indicado na Nota Fiscal, como sendo endereço de entrega e aquelas embarcadas para outra cidade que não a da negociação de compra e venda.

**G)** Produtos montados em endereço diferente ao da entrega realizada.

**H)** Visando a proteção à saúde pública, não serão contemplados com Garantia Bemol de Satisfação os produtos do grupo de medicamentos, independente da forma de aquisição ou local de origem da compra. Somente realizaremos trocas em casos de desvio de qualidade do medicamento, conforme o previsto no item 6.

13) A Bemol reserva-se o direito de alterar, reduzir ou suprimir, unilateralmente e a qualquer tempo, todas ou parte das condições de garantia aqui definidas, que excedam os termos contidos no Código de Defesa do Consumidor.