



Termo de Garantia Bemol de Satisfação

Insatisfeito com o desempenho do produto?

Troque ou cancele sua compra em até 7 dias corridos.



Você pode devolver o produto durante o período de **7 dias** em uma das lojas Bemol.



O produto deve estar no mesmo estado em que foi adquirido. Não descarte embalagem e peças.



Conserve a Nota/Cupom Fiscal para que possa ter direito à Garantia

Produtos não inclusos na Garantia Bemol de Satisfação



Artigos de informática



Câmeras fotográficas



Celulares e smartphones



Motores de popa



Pneus de carro e moto



Condições e compromissos

- 1) A Garantia de Satisfação é um serviço criado pela Bemol visando garantir ao cliente a possibilidade de desistência da compra, caso o produto não satisfaça suas necessidades em termos de desempenho e performance, não sendo, portanto, uma garantia técnica.
- 2) O tempo da Garantia Bemol de Satisfação varia de acordo com a Categoria de Cliente, conforme tabela abaixo:

Categoria	Tempo de Garantia Satisfação Bemol
Azul	7 dias
Prata	
Ouro	
Diamante	10 dias
Diamante Plus	15 dias

- 3) Havendo defeito técnico no produto que impeça seu funcionamento, total ou parcial, a mercadoria goza da garantia do fabricante e deve ser encaminhada para a Assistência Técnica Autorizada, conforme descrito no artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, para que sejam substituídas as partes viciadas.
- 4) A Garantia de Satisfação não tem a intenção de modificar, substituir ou estender a garantia do fabricante do produto. O fabricante é sempre o principal responsável por qualquer dano material, moral, civil, de lucros cessantes ou qualquer outro, que resultar do uso adequado do produto.
- 5) 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.
- 6) Durante o período da Garantia Bemol de Satisfação (conforme item 2), a contar data da emissão da Nota/Cupom Fiscal, o cliente pode devolver o produto nacional (fabricado no Brasil), 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 do pagamento ter sido efetuado com cartão de crédito externo), de forma a adequar o crédito do cliente ao valor da nova compra.
- 7) Produtos importados, raramente, oferecem garantia do fabricante em nosso país, ainda que assim mencionem em seus manuais. Nesses casos, o produto está coberto apenas pela Garantia Bemol de Satisfação de 7 dias, descrita no item 2.
- 8) 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;
- 9) 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 Antimicrobianos e Psicotrópicos, "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, § 1.º.
- 10) 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;
- 11) 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:

5,5%	Produto sem embalagem (isopor, protetor e sacos plásticos).
------	---

11%	Produto sem embalagem (caixa original, calço) ou com a embalagem danificada.
16,5%	Produto sem os manuais de instrução ou manuais riscados ou danificados.
22%	Produto sem acessórios não essenciais (que não impeçam o funcionamento do produto) ou acessórios arranhados ou danificados.
Notas:	
1. Os percentuais não são cumulativos, podendo chegar até, no máximo, a 22% do valor individual do produto com juros e/ou desconto constante na Nota ou Cupom Fiscal;	
2. A Taxa de Reembalagem e Reestocagem é cobrada ainda que o produto esteja em perfeito estado de funcionamento.	

- 12) 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.
- 13) 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, 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;
- 14) 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 de Satisfação, a contar a partir da data da compra;
- 15) A Garantia Bemol de Satisfação não cobre os seguintes casos:
- a) Produtos cujos defeitos possam ser corrigidos pela Assistência Técnica Autorizada e que esteja coberto pela garantia do fabricante;
 - b) 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;
 - c) Produtos danificados por variações e interrupções de corrente elétrica ou por precariedade nas instalações utilizadas;
 - d) Produto cujo número de série tenha sido adulterado;
 - e) Produtos que tenham sido danificados por fatores externos, como: fogo, roubo, negligência, dano acidental e atos de força maior e da natureza;
 - f) Produtos que tenham sido vendidos pela Bemol na condição “no estado”, isto é, já com algum defeito, vício ou imperfeição, pelo qual o comprador original tenha recebido um desconto correspondente no preço de compra.
 - g) 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.
 - h) Produtos montados em endereço diferente ao da entrega realizada.



16) 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.

DICAS PARA A UTILIZAÇÃO DA GARANTIA BEMOL DE SATISFAÇÃO:

- Durante o período da Garantia Bemol de Satisfação (item 2), em que o produto estiver coberto pela Garantia Bemol de Satisfação, conserve todos os acessórios obrigatórios e a embalagem original (caixas, sacos plásticos, isopores, manuais, cartões de garantia, folhetos, etc);
- Mantenha o produto no mesmo estado em que foi adquirido;
- Conserve a Nota/Cupom Fiscal para que possa ter direito ao uso da Garantia;
- Se o produto adquirido apresentar qualquer problema técnico, solicite serviços apenas de Assistências Técnicas Autorizadas. O não cumprimento dessa determinação implicará na perda da garantia do fabricante.