ATENDIMENTO AO CLIENTE

# Política de Garantia

Informações sobre prazos legais, atendimento e assistência para suas compras na Connect Shopping.

| | |
|---|---|
| **90 dias**<br>Produtos duráveis | **30 dias**<br>Produtos não duráveis |

## 1. Garantia legal

Os produtos duráveis têm prazo legal de 90 dias para reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação. Para produtos não duráveis, o prazo legal é de 30 dias. A contagem começa na entrega efetiva do produto. Em caso de vício oculto, o prazo começa quando o problema se torna evidente, conforme o art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

## 2. Atendimento pela Connect Shopping

Você pode procurar a própria Connect Shopping para solicitar atendimento. Informe o número do pedido ou outro comprovante de compra, o produto e uma descrição do problema. Fotos ou vídeos podem ajudar na identificação inicial, quando disponíveis. A loja orientará os próximos passos para análise, encaminhamento e eventual envio do produto.

## 3. Análise e solução

Em regra, o fornecedor dispõe de até 30 dias para sanar o vício. Se o problema não for resolvido nesse prazo, o consumidor pode escolher a substituição por produto equivalente da mesma espécie, a restituição do valor pago, com atualização monetária, ou o abatimento proporcional do preço, conforme o art. 18 do CDC. As hipóteses legais de solução imediata, inclusive as relativas a produto essencial, continuam asseguradas.

POLÍTICA DE GARANTIA

# Atendimento e condições

## 4. Garantia contratual e do fabricante

Quando houver garantia contratual adicional, as condições deverão constar do termo escrito correspondente e complementarão a garantia legal. Prazos eventualmente oferecidos pelo fabricante serão informados no termo do produto. Eventuais garantias adicionais serão identificadas expressamente nos termos aplicáveis ao produto.

## 5. Compras pela internet

O direito de arrependimento é independente do atendimento por vício. Nas compras realizadas pela internet, o consumidor pode solicitar a desistência em até 7 dias da assinatura ou do recebimento do produto, conforme o caso, nos termos do art. 49 do CDC. Os valores pagos serão devolvidos na forma prevista na lei. Procure a loja para receber as orientações de devolução.

## 6. Cuidados e direitos preservados

Observe as instruções de uso, instalação e conservação, incluindo a voltagem correta do produto. A origem do problema será considerada na análise de eventuais danos decorrentes de acidentes ou uso inadequado. Nenhuma condição desta política afasta direitos previstos no CDC, e o atendimento não fica limitado à apresentação da embalagem original.

## Fale com a Connect Shopping

**WhatsApp:** (35) 99905-2435
**E-mail:** connectshopping.store@gmail.com
**Site:** connectshopping.store

Guarde o comprovante da compra e o registro da sua solicitação. O contato com a loja permite acompanhar o atendimento e receber as instruções adequadas ao seu caso.

Base legal: Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), arts. 18, 24, 26, 49 e 50. Texto consolidado consultado na Câmara dos Deputados em 01/11/2026. Orientação institucional complementar: TJDFT, "Garantia de produtos".