



**CARTILHA DO
SERVIÇO DE ATENDIMENTO
AO CLIENTE**

Em cumprimento a Portaria nº 148, do INMETRO, as nossas instruções, normas e procedimentos declarados a seguir vem de encontro com as exigências legais e estão em perfeita harmonia com os objetivos, a missão e a política da qualidade da Organização.

SUMÁRIO

Política de Tratamento do Cliente.....	3
Consumidor.....	3
Código de Defesa do Consumidor.	4
Manutenção e Conservação.....	4
Prazos de Garantia.	5
Esclarecimentos Quanto a Garantia.	5
Exceções de Garantia.	6
Direitos do Consumidor	7
SAC Mondialle.....	15

POLÍTICA DE TRATAMENTO DO CLIENTE

- Indicado formalmente de uma pessoa ou equipe (SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor), devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações, Conforme definido no Processo PR.08 do SAC;
 - Tratamento de toda e qualquer reclamação a fim de dirimir dúvidas do cliente, sejam elas de vendas ou pós-vendas;
 - Atender dentro do prazo máximo estabelecido na lei 8.078 de 11 de setembro de 1.990, que estabelece 30 dias para vício de produto;
- Comprometimento em responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
 - Buscar soluções que não tragam prejuízos nem para o cliente nem para a organização;
 - Relatar de forma clara nos controles internos de forma a identificar possíveis desvios de processo;
 - Acompanhar todo o processo de tratativa de soluções, mesmo que o problema eminente não seja do processo produtivo da organização, sendo problema causado por terceiros, seja serviço ou acessórios;
 - Disponibilizar ao cliente de forma clara um canal de comunicação para que haja uma interação do cliente com a organização no que se refere ao pós-venda (SAC).

CONSUMIDOR

Consumidor é qualquer pessoa que compra um produto ou que contrata um serviço, para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares. Também é considerado consumidor as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenha adquirido (art. 17, CDC), bem ainda as pessoas expostas às práticas abusivas previstas no Código do Consumidor, como, por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva (art. 29, CDC). Qualquer produto que você consuma ou serviço que você contrate, desde a compra de uma balinha até o serviço de um amolador de tesouras, torna você um consumidor.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Antigamente não existia uma lei que protegesse as pessoas que comprassem um produto ou contratassem qualquer serviço. Se você comprasse um produto estragado, ficava por isso mesmo. Se o vendedor quisesse trocar, trocava, mas se não quisesse trocar, você ficava no prejuízo e não tinha a quem recorrer. Em março de 1.991 entrou em vigor a Lei nº 8.078/90, que é mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Esta lei veio com toda a força para proteger as pessoas que fazem compras ou contratam algum serviço.

01. MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO

1.1 MANUTENÇÃO

Para a manutenção normal, utilize produto de limpeza neutro. Jamais use produtos abrasivos (saponáceos, palha de aço, etc), pois podem riscar a banheira, danificando o seu acabamento.

Limpeza do casco: não utilize pastas de limpeza ou outro produto químico ou abrasivo, utilize somente pano úmido e detergente líquido neutro.

Em caso de pequenos riscos, use lixa d'água 600 e aplique a cera automotiva a base d'água até voltar o brilho original. Para secá-la faça uso de um pano de algodão ou flanela.

Não garantimos o produto se for constatado o mau uso ou negligência.

1.2 CONSERVAÇÃO

Nunca carregue a sua banheira pela tubulação. O nível mínimo de água na banheira para a hidromassagem deve ser de 20 mm acima dos jatos mais altos.

Por questões de higiene e conservação, recomendamos que se esvazie a banheira após o uso ou no máximo no dia seguinte a sua utilização. Nunca acione o motor sem água na banheira. Não proceda as operações deste manual com ferramentas impróprias. Verifique a tensão da rede elétrica antes de conectar qualquer fio. Em caso de mal funcionamento, após a instalação completa da banheira procure um técnico especializado.

01. PRAZOS DE GARANTIA

Certificado de Garantia deste Manual de Instruções, a validade da garantia oferecida pela MONDIALLE é de:

- 3 (três) anos no casco da banheira (fibra e acrílico).
- O brilho do acrílico tem 10 (dez) anos de garantia.
- As peças de metal cromadas possuem 1 (um) ano de garantia.
- Acionadores, aquecedores, filtros, cromoleds, painéis e demais componentes eletroeletrônicos também possuem 1 (um) ano de garantia.
- Os motores especialmente contam com 2 (dois) anos de garantia à partir da data de fabricação registrada no termo de garantia do produto.
- Tubulação da banheira possui 1 (um) ano de garantia.
- Se este número de Ordem de Produção (O.P.) não for apresentado no ato da reclamação do produto, passa a valer a garantia oferecida pelo Código do Consumidor.

Obs: A falta do uso de equipamentos homologados e descritos neste manual acarretará falta de garantia

02. ESCLARECIMENTOS QUANTO A GARANTIA

Este produto é garantido pela Mondialle Design, pela forma a seguir estabelecida:

Das concessões da garantia:

1. A garantia abrange os reparos necessários em decorrência de falhas de material, montagem ou fabricação.

1.1. As peças substituídas serão de propriedade da Mondialle Design.

1.2. Todas as peças substituídas e os serviços em garantia serão gratuitos, conforme Lei do Consumidor nº 8.078/90 Capítulo IV Seção III.

São condições para efetivação da garantia:

2. Que as peças que em virtude de vício ou problemas de funcionamento tiverem que ser substituídas deverão ser somente equipamentos homologadas pela Mondialle (conforme item 10 pág. 46), o serviço executado deverá ser feito por técnico capacitado.

NOTA: Se o serviço for executado por terceiros e contratado pelo consumidor, a responsabilidade técnica sobre o serviço será do mesmo, portanto o consumidor deverá analisar cautelosamente a contratação deste profissional.

3. Que os defeitos não sejam resultantes de desgaste natural das peças, prolongado desuso, utilização inadequada, acidentes de qualquer natureza e casos fortuitos ou de força maior.

4. Que sejam atendidas as orientações e recomendações sobre o uso, precauções, manutenção e conservação da banheira, contidas no Manual de Instruções.
5. Que ao receber o produto ou se após a sua utilização, o cordão de alimentação apresentar algum dano, o mesmo deverá ser substituído somente por pessoas autorizadas conforme se esclarece no item 2 acima.

03. EXCEÇÕES DA GARANTIA

Estarão fora de garantia danos de transporte, danos decorrentes de instalação ou uso em desacordo com o manual de instalação, danos por uso de produtos químicos ou produtos de limpeza impróprios (abrasivos ou corrosivos), de manipulação ou ligação indevida de voltagem.

A falta do uso de equipamentos homologados acarretará na perda da garantia. Todos os itens presentes no manual de instalação deverão ser seguidos para o devido atendimento das garantias e segurança na utilização do equipamento, caso contrário, conforme a Lei do Consumidor Nº 8.078/90 Capítulo IV Seção I parágrafo único, o consumidor terá a garantia anulada.

A falta do cumprimento das instruções de impermeabilização do deck nas banheiras instaladas em área externa implicará na perda de garantia dos itens eletro-eletrônicos do equipamento.

A GARANTIA SE CONFERE, COM A BANHEIRA EM CONFIGURAÇÃO DE FÁBRICA, QUALQUER MODIFICAÇÃO NA ELÉTRICA E/OU NA HIDRÁULICA DA BANHEIRA ACARRETARA NA PERDA DA GARANTIA NO ITEM MODIFICADO.

Atenção: É necessário que desembale a banheira no ato da entrega. Não aceitamos reclamações posteriormente.



04. DIREITOS DO CONSUMIDOR

LEI Nº 8.078 DE 11 DE SETEMBRO DE 1.990

CAPÍTULO III - Dos Direitos Básicos do ConsumidorArt.

6º - São direitos básicos do consumidor

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º - Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um ator a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV - Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos - SEÇÃO I - Da Proteção à Saúde e Segurança

Art 8º - Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 9º - O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10º - O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

SEÇÃO III - Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18º. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as

variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a setenem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19º. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às

indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - o abatimento proporcional do preço;
- II - complementação do peso ou medida;
- III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;
- IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20º. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21º. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22º. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23º. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24º. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25º. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

SEÇÃO IV -Da Decadência e da Prescrição

Art. 26º. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Art. 35°. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

CAPÍTULO V - Das Práticas Comerciais

SEÇÃO III - Da Publicidade

Art. 36°. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37°. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1° É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2° É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3° Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4° (Vetado).

Art. 38°. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

SECÃO IV - Das Práticas Abusivas

Art. 39º. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.(Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII, quando da converção na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XIV - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento

Art. 40º. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41º. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

CAPÍTULO VI - Da Proteção ContratualSEÇÃO

I

Disposições Gerais

Art. 46º. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47º. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48º. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49º. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente

por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50º. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

Art. 74º. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo; Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

6. SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

De acordo com a Lei do Consumidor (SEÇÃO III, Art. 18, parágrafo 1º) a Mondialle em caso de defeito (vício) tem 30 dias para resolver o problema. Como compromisso interno, o primeiro contato para determinar a solução do problema ocorrerá no prazo de no máximo 72 horas após a data e horário do registro da solicitação. Para facilitar o atendimento favor informar todos os itens corretamente.

O contato do cliente com o SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente deve ser feito através do site da Mondialle **www.mondialle.com.br**, onde o lojista, cliente final, representante comercial ou construtora, preencham as informações obrigatórias, : **SAC / SOLICITAÇÃO ON LINE**

DEVE SER SOLICITADA APENAS SE HOUVER PROBLEMAS NO PRODUTO E NÃO NA INSTALAÇÃO, QUE É DE RESPONSABILIDADE DO TÉCNICO QUE A REALIZOU.

Rua Vereador Sérgio Leopoldino Alves, nº 1.110
Dist. Industrial - CEP 13.456-166 - Santa Bárbara d'Oeste - SP

Fone: (19) 3464.5555

Mondialle

**E-mails: mondialle@mondialle.com.br
sac@mondialle.com.br**

www.mondialle.com.br