



Porto Alegre, 25 de junho de 2015.

REF.: TROCA DE PRODUTOS COM PROBLEMAS TÉCNICOS EM GARANTIA.

Prezado Cliente,

Segue abaixo nossas considerações para realizar trocas de produto por vício de qualidade (defeito de fabricação):

ITEM 1.0

O Consumidor apresenta a NF de compra dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias, desde que o produto (chuveiros, filtros e metais) esteja enquadrado nas condições previstas no item 1.1.

Após este período o mesmo deverá ser orientado a acionar nossos serviços autorizados ou nosso SAC.

ITEM 1.1

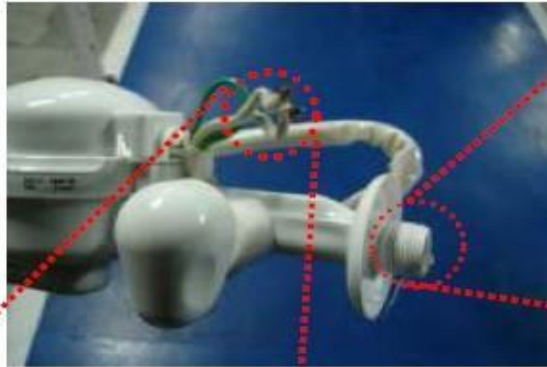
O produto deve apresentar sinais de instalação e/ou utilização, seguem devidas observações:

Condições que não aceitaremos troca de produtos:

- **Produto cuja embalagem sequer foi aberta;**
- **Produto amarelado;**
- **Produto com sinais de derretimento;**
- **Fios com sinais de curto,**
- **Falta de partes/peças;**
- **Produto com características alteradas;**

➤ Produto com partes quebradas.

Exemplos de sinais de Instalação e/ou utilização:



NIPLE ROSQUEADO
(Veda Rosca e ou marca



FIOS CONECTADOS



LACRE DE TEMPERATURA
ROMPIDO



NIPLE ROSQUEADO
(Veda Rosca e ou marcas)



NIPLE ROSQUEADO
(Veda Rosca e ou marcas)

OBS: para a linha de METAIS a Lorenzetti oferece um ano de garantia após a compra, na residência do consumidor, sem custo algum, desde que, o defeito não tenha sido gerado por má instalação.

Os casos que não se enquadrarem nas condições acima, e o consumidor exigir a troca, o mesmo deverá ser orientado a acionar nosso SAC através do DDG 0800-016-0211.

Código de Defesa do consumidor:

Lei nº 8078 de 11 de Setembro de 1990, Art 18

ART. 18: 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 destinem ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas às variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º - Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir alternativamente e a 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.

Atenciosamente,

LORENZETTI
Mais do que você imagina

www.lorenzetti.com.br | www.fortti.ind.br

PAULO HENRIQUE LOPES ANTUNES

Vendedor Regional

Filial Porto Alegre

Telefone: 51 8457 5737 / 3343 2298

Email: 96203@lorenzetti.com.br

phlopes.antunes@gmail.com