

# POLÍTICA DE GARANTIA

---

*Conheça a política de garantia da Cellshop Duty Free para que você possa desfrutar plenamente da melhor experiência de compras da fronteira!*

A Cellshop Duty Free oferece trocas ou consertos de produtos que se enquadrem em alguma das condições descritas abaixo. Para garantir um atendimento personalizado, cada caso é avaliado individualmente, buscando sempre oferecer o melhor para o cliente.

---

## TIPOS DE GARANTIAS

### 1. Produtos Sem Defeitos

A Cellshop Duty Free oferece a troca de produtos comprados na loja, desde que o produto se encontre nas mesmas condições em que foi vendido, ou seja, dentro da embalagem original, acompanhado de seus respectivos acessórios, folhetos e manuais de instrução, sem violação de lacres e/ou sinais de uso.

As trocas de produtos sem defeitos podem ser realizados dentro do prazo de **10 dias** corridos a partir da data de compra.

Os seguintes itens **não** podem ser trocados: roupas íntimas, lingerie, roupas de praia, brincos, fones de ouvido intra-auriculares, itens vencidos cuja data de validade seja posterior à data da compra, itens personalizados ou alterados/ajustados após a venda inicial. Produtos comprados em promoção também não podem ser trocados.

### 2. Produtos Com Defeitos

A Cellshop Duty Free oferece o conserto ou a troca de produtos comprados na loja que apresentem defeitos de fábrica. O prazo para o acionamento da garantia, conforme o Artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, é de **30 dias para produtos não-duráveis e de 90 dias para produtos duráveis**, contados a partir da data de compra.

Esta garantia perde a validade caso seja comprovado que:

- O produto foi conectado à rede elétrica fora dos padrões especificados;
- O defeito seja proveniente de mau uso, perda das partes, transporte inadequado realizado pelo cliente fora das condições previstas;
- O produto apresenta sinais que evidenciam danos provocados por acidente e/ou por agente da natureza, tais como enchentes, queimas, quedas, furto, depredação, entre outros;
- Foi realizada a instalação e/ou manutenção imprópria por parte do cliente, constatando que o equipamento foi aberto e/ou alterado por um técnico não autorizado pela marca;
- Produtos com número de série e/ou lacre removido, adulterado ou ilegível.

---

## PRAZOS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Após o recebimento do produto com defeito, a **Cellshop Duty Free tem o prazo de 30 (trinta) dias corridos para reparar, prestar manutenção e restituir o equipamento com defeito.** A Cellshop Duty Free não se responsabiliza pelo envio de produtos, sendo a responsabilidade da retirada inteiramente do cliente.

---

## COMO ACIONAR A GARANTIA?

Para acionar a garantia de um produto adquirido na Cellshop Duty Free, o **titular da compra deve comparecer à loja** onde a compra foi realizada dentro do prazo estipulado para cada caso **apresentando o produto** (incluindo embalagem e acessórios originais), **documento com foto, nota fiscal da compra** sem rasuras e/ou modificações e **termo de garantia.**

---

## CONTATO

Em caso de dúvidas, sugestões ou reclamações, entre em contato conosco através de um dos nossos canais de atendimento.

E-mail: [sac@cellshopdutyfree.com](mailto:sac@cellshopdutyfree.com)

Telefone / WhatsApp: (45) 3422-3745