

## MANTO DA MASSA

### POLÍTICA DE TROCA DE MODELO, COR E TAMANHO.

Se você comprou e recebeu o Manto da Massa que não te serviu ou possui algum defeito de fabricação, você tem até 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento para solicitar a troca.

#### 1 - AS TROCAS SERÃO ACEITAS QUANDO

- a) a solicitação for feita em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do manto da massa.
- b) não haja violação da etiqueta original afixada no produto, ou qualquer indício de uso do produto.
- c) o torcedor não houver realizado a personalização do Manto da Massa.

#### 2 - INSTRUÇÕES PARA DEVOLUÇÃO

2.1. O torcedor que desejar realizar a troca a camisa deverá entrar em contato com a central de atendimento da equipe responsável pelo Manto da Massa pelo e-mail ([mantodamassa@grupoendtoend.com.br](mailto:mantodamassa@grupoendtoend.com.br)), e solicitar o processamento da devolução.

2.2 No e-mail de solicitação o torcedor deverá enviar as seguintes informações:

- a) **Número do pedido e número da nota fiscal;**
- b) **nome completo, e;**
- c) **endereço completo.**

2.3 A devolução do Manto da Massa para troca pelo site é feita por meio de postagem nos Correios. Ao solicitar a troca, o Loja Ihe informará o código de postagem e o torcedor deverá comparecer em qualquer agência credenciada dos Correios com o produto pronto para envio. Na primeira troca o torcedor não pagará nada pelo frete, mas caso seja necessária uma segunda troca dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos, todos os custos de frete serão custeados pelo torcedor.

2.4 Se o torcedor quiser trocar o Manto da Massa por outro produto comercializado na Loja do Galo, poderá haver diferença de valores e o pagamento deverá ser feito por link encaminhado pela Wirecard.

2.5 Os produtos estão sujeitos à disponibilidade de estoque e se houver indisponibilidade de estoque para troca por tamanho, o torcedor terá 2 (duas) opções: usar o valor em um novo produto ou aguardar a disponibilidade do produto em estoque por um período de até 90 (noventa) dias úteis.

2.6. Como preparar o Manto da Massa para envio?

Para devolver o Manto da Massa o torcedor deverá estar embalar em embalagem própria, preferencialmente a embalagem original do lado inverso – a parte preta. Se o torcedor não tiver mais a embalagem, é aceitável utilizar papel pardo, caixa ou algo similar, sem indicação externa do material enviado para evitar extravio.

O endereço de destino não precisa ser informado na embalagem, a agência saberá qual o endereço de devolução pelo próprio código de postagem.

2.7. **Importante:** O torcedor deverá colocar uma cópia da sua nota fiscal dentro da embalagem do produto que será devolvido e levar uma outra cópia em mãos, para que ela possa ser anexada no lado de fora da embalagem. Caso devolva mais de um item, coloque uma nota fiscal dentro de cada embalagem e tenha em mãos as cópias para serem fixadas nos pacotes quando levar até os Correios.

2.8. Para evitar danos ao produto e recusa na troca, o torcedor deverá certificar que o mesmo foi embalado corretamente e de forma segura.

2.9. O Atlético se desobriga de realizar o atendimento caso a devolução não cumpra com as orientações acima.

2.10. Na impossibilidade da postagem do produto na data estipulada ou por descumprimento dessas orientações, o processo será automaticamente cancelado e será necessário abrir uma nova solicitação em nossos canais de atendimento.

2.11. Para os torcedores que morarem a uma distância máxima de até 100 (cem) quilômetros de Belo Horizonte, a troca do produto poderá ocorrer exclusivamente na Loja do Galo Lourdes (Rua Bernardo Guimarães, n.º 2.380, Bairro Santo Agostinho, em Belo Horizonte, MG, 30140-082).

### **3 - ORIENTAÇÕES PARA O RECEBIMENTO**

3.1. O ATLÉTICO utilizou todos os recursos para que o Manto da Massa seja remetido em perfeitas condições, do jeito que o torcedor esperava.

3.2. Caso o torcedor perceba alguma alteração na embalagem ou no Manto da Massa após o recebimento, deverá comunicar imediatamente o Atlético pelos canais oficiais até o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos. Caso o torcedor não comunique respeitando o prazo, infelizmente o ATLÉTICO não responsabilizará por qualquer dano ou irregularidade no produto que tenha sido causado antes do recebimento.

3.3. Sugerimos que a orientação acima seja passada a porteiros, recepcionistas, familiares ou vizinhos, que possam vir a receber o seu pedido.

3.4. O que seria uma embalagem danificada?

Embalagem danificada, é quando ela apresenta as seguintes características:

- Sinais de violação (aberta/rasgada);
- Amassados;
- Molhado;
- Perfurações;

3.5. Como explicamos, se encontrar a embalagem do produto nessas condições, recuse o recebimento junto à transportadora e faça a observação justificado a sua recusa.

### **4 - CANCELAMENTO OU TROCA DE PRODUTO SEM DEFEITO**

4.1. No caso de produtos que não apresentem vícios nem defeitos após a compra, será liberalidade da loja realizar a troca ou proceder ao cancelamento.

4.2. Respeitando o Código de Defesa do Consumidor, o direito de exigir a troca ou cancelamento de compra por arrependimento deverá ocorrer no prazo máximo de 7 (sete) dias estão previstos em apenas algumas situações, descritas em alguns artigos:

4.3. O torcedor poderá optar pela troca do Manto da Massa por outro produto comercializado na Loja do Galo. Para tanto deverá solicitar o cancelamento da compra

no prazo de 7 (sete) dias contados do recebimento e comunicar o desejo de obter o crédito na Loja. Após a comprovação de remessa de devolução do Manto da Massa e a confirmação do recebimento do produto na Loja, será emitido o crédito para o torcedor sendo considerado o valor do efetivo pagamento do Manto da Massa, comprovado através da nota fiscal/cupom fiscal, sendo desconsiderado eventuais valores de aquisição e plano de sócio torcedor vendido em conjunto ou preço promocional.

4.4. Caso o torcedor opte pela devolução dos valores pagos, a restituição corresponderá somente após a comprovação de remessa de devolução do Manto da Massa e a confirmação do recebimento do produto na Loja. O valor devolvido será aquele informado na nota fiscal/cupom fiscal, sendo desconsiderado eventuais valores de aquisição e plano de sócio torcedor vendido em conjunto ou preço promocional. Não serão restituídos custos relativos a frete.

4.5. A restituição do valor do produto será feita de acordo com a forma de pagamento escolhida pelo torcedor na hora da compra. Caso o torcedor tenha utilizado cartão de crédito de terceiros, o crédito será realizado no mesmo cartão em que fora realizada a compra, respeitando as regras da operadora do cartão de crédito do torcedor. .

4.6. Para as demais formas de pagamento (boleto bancário ou débito em conta), o reembolso será feito através de depósito em conta no **prazo de até 10 (dez) dias úteis após a análise da devolução.**

4.7. É importante lembrar que a restituição dos valores só ocorrerá após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) por nossa empresa.

4.8. O prazo para restituição/estorno do valor pago inicia-se somente após o recebimento do produto devolvido na empresa, e checagem de suas condições. Se houver indício de uso, a devolução não será aceita, sendo o produto encaminhado novamente ao endereço do remetente.

4.9. Para solicitar o cancelamento do pedido entre em contato com a nossa Central de Atendimento ao cliente que irá avaliar a possibilidade de realizá-lo, através do e-mail da Loja do Galo 9sac@sportsbrazil.com.br).