

# MANUAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - TENNISBAR

## 1. TROCAS E DEVOLUÇÕES

### 1.1 TROCA POR DESISTÊNCIA (Política Comercial)

**Prazo:** Até 30 dias após a compra

**Fundamento:** Política comercial da empresa (não obrigatória por lei)

**Condições obrigatórias:**

- Produto na embalagem original (caixa)
- Produto sem uso
- Apresentação da Nota Fiscal de compra ou troca

**IMPORTANTE:** Informar claramente ao cliente no momento da venda que as trocas por desistência em compras presenciais não são obrigatórias por lei, sendo uma cortesia da loja com prazo de até 30 dias.

### 1.2 CASOS ESPECIAIS DE ANÁLISE (Troca fora do prazo)

Quando o cliente não conseguir efetuar a troca dentro do prazo estabelecido, solicitar:

- 1 foto do tênis na caixa
- 1 foto do solado do tênis
- 1 foto da Nota Fiscal
- Justificativa do motivo pelo qual não conseguiu dentro do prazo

Encaminhar para análise via WhatsApp do SAC.

**Atenção:** Se houver sinais de uso, a troca será negada. Obs. Esses casos somente quando o cliente insistir muito, será tratado como exceção.

## 2. PRODUTOS COM DEFEITO (VÍCIOS)

## 2.1 FUNDAMENTO LEGAL

**Base:** Artigos 18 e 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei 8.078/1990

## 2.2 GARANTIA LEGAL (OBRIGATÓRIA)

**Prazos para reclamação por vícios aparentes:**

- **30 dias:** Produtos não duráveis (perfumes, sabonetes, alimentos)
- **90 dias:** Produtos duráveis (calçados, eletrodomésticos, eletrônicos)

**Vícios ocultos:** O prazo inicia-se quando ficar evidenciado o defeito (Art. 26, §3º do CDC), dentro da cobertura da garantia de 90 dias.

## 2.3 RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

Conforme Art. 18 do CDC, o fornecedor tem até 30 dias para sanar o vício. Não sendo corrigido neste prazo, o consumidor pode escolher:

1. **Substituição** do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições
2. **Restituição** da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de perdas e danos. O prazo do estorno são de até 10 dias úteis. O valor será devolvido da mesma forma que o pagamento. Compras no crédito serão retornadas para o limite do cartão. Débito, pix e dinheiro, será feito o depósito em conta.
3. **Abatimento proporcional** do preço

## 2.4 IMPORTANTE PARA O ATENDIMENTO

- **Desconforto não é defeito:** Argumentar que o cliente teve oportunidade de experimentar o produto na loja
- **Prazo de 90 dias:** Refere-se ao prazo para RECLAMAR por vícios, não é limite da garantia
- **Após 90 dias:** Orientar contato com SAC da marca, mas sem garantia de análise

## 3. DIREITO DE ARREPENDIMENTO (COMPRAS ONLINE/TELEFONE)

### 3.1 FUNDAMENTO LEGAL

**Base:** Art. 49 do CDC

**Prazo:** 7 dias corridos

**Aplicação:** Somente para compras realizadas FORA do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio)

**Condições:** Devolução integral dos valores pagos, incluindo frete, de imediato e monetariamente atualizada

**IMPORTANTE:** Este direito NÃO se aplica a compras presenciais nas lojas físicas.

## 4. NOTA FISCAL ELETRÔNICA

### 4.1 POLÍTICA DA EMPRESA

A Tennisbar não fornece segunda via da Nota Fiscal de compra, conforme política interna.

### 4.2 ACESSO PELO CONSUMIDOR

**Segunda via disponível:** Site da Fazenda Estadual

(<https://www.nfp.fazenda.sp.gov.br/>) - SOMENTE para clientes que informaram CPF no ato da venda

### 4.3 IMPORTÂNCIA DO CADASTRO

**Orientar sempre o cadastro do CPF:** Em caso de necessidade de acionamento da garantia, o cliente precisará da Nota Fiscal. O prazo para solicitação de segunda via é de 5 anos.

## 5. PROCEDIMENTOS DE VENDA

### 5.1 CONFERÊNCIA OBRIGATÓRIA

- Verificar tamanho correto
- Inspecionar avarias (ex: solado amarelado)
- **Casos recorrentes:** Venda de pés com tamanhos diferentes ou dois pés direitos

### 5.2 CARTÃO TENNISBAR

- Informar sobre anuidade diferenciada: R\$ 9,99
- **OBRIGATÓRIO:** Demonstrar simulação das parcelas COM JUROS
- Evitar solicitações de cancelamento por falta de informação sobre juros

## 6. CANCELAMENTO DE COMPRA

### 6.1 FUNDAMENTO LEGAL

**Compras em lojas físicas:** NÃO têm direito de cancelamento por arrependimento

**Base legal:** Art. 18 do CDC - devolução do valor somente quando o produto apresentar defeito não sanado em 30 dias, ou aprovação em análise técnica

### 6.2 POLÍTICA COMERCIAL

Sempre oferecer a **troca** como primeira opção antes do estorno.

## 7. VALOR DIVERGENTE DA VITRINE

### 7.1 PROCEDIMENTO

- **Confirmação obrigatória:** Sempre conferir produto com etiqueta
- **Divergência identificada:** Contatar imediatamente regional ou SAC
- **Objetivo:** Evitar reclamações no Reclame Aqui e Procon, protegendo a imagem da empresa

## 8. PÓS-VENDA E ATENDIMENTO

### 8.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

- Evitar atendimento com descaso
- Encantar o cliente para retorno e indicações
- Tratar conflitos com atenção e cordialidade

### 8.2 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- **Primeira ação:** Tentar remediar com cliente ainda em loja
- **Suporte:** Contatar regional ou SAC via WhatsApp
- **Documentação:** Enviar o máximo de informações para atuação efetiva

## 9. CANAIS DE SUPORTE

### 9.1 CONTATOS SAC

- **E-mail:** [sac@tennisbar.com.br](mailto:sac@tennisbar.com.br)
- **WhatsApp:** (11) 93485-6093

### 9.2 QUANDO ACIONAR

- Situações de conflito
- Dúvidas sobre aplicação das políticas
- Necessidade de análise técnica
- Valores divergentes
- Consultar o estoque
- Transferência de produtos (solicitar autorização)