

# Política de Troca, Devolução e Garantia

Na **Arte Viva Resina**, nossa prioridade é garantir que você tenha uma experiência de compra segura e satisfatória. Por isso, seguimos todas as diretrizes previstas pelo **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** (Lei nº 8.078/1990), que protege os seus direitos em relação a trocas, devoluções e garantias de produtos adquiridos em nossa loja.

---

## 1. Direito de Arrependimento (Devolução por Desistência)

De acordo com o **artigo 49 do CDC**, você pode desistir de sua compra realizada online ou por outros meios à distância em até **7 (sete) dias corridos** após a coleta do produto. Para exercer esse direito, consideram-se as seguintes condições:

- O produto deve estar em **perfeito estado**, sem promessas de uso, e na **embalagem original**, com todos os **acessórios e nota fiscal**.
  - O cliente deverá entrar em contato conosco pelo e-mail [artvivaresina@gmail.com](mailto:artvivaresina@gmail.com) ou WhatsApp [\(11\) 94881-5511](https://api.whatsapp.com/send?phone=5511948815511), informando a intenção de devolução e o motivo.
  - Após análise e aprovação da solicitação, o valor pago será reembolsado integralmente, incluindo o frete de envio. Os custos de devolução serão de nossa responsabilidade.
- 

## 2. Troca por Defeito de Fabricação

Se o produto apresentar algum **defeito de fabricação**, você tem direito à troca em até **90 (noventa) dias** após a coleta, conforme **artigo 26 do CDC**. As condições para troca são:

- O cliente deverá notificar nossa equipe imediatamente ao identificar o defeito, enviando fotos encontradas e uma descrição do problema.
  - O produto deverá ser devolvido em sua **embalagem original**, com todos os **acessórios e nota fiscal**.
  - Após recebermos o produto, será realizada uma análise. Se for constatado o defeito, enviaremos um novo produto sem custo adicional ou efetuaremos o reembolso total.
- 

## 3. Troca por Insatisfação ou Erro no Pedido

Caso o produto não atenda às suas expectativas ou haja algum erro em seu pedido:

- A solicitação de troca pode ser feita em até **7 (sete) dias corridos** após a retirada do produto.

- O produto deve estar em **condições perfeitas**, sem sinais de uso, e com todos os itens que o acompanham.
  - Os custos de envio para troca por motivos de insatisfação serão de responsabilidade do cliente, exceto em caso de erro comprovado por nossa parte.
- 

#### 4. Garantia dos Produtos

Nossos produtos artesanais em resina possuem uma **garantia de 90 dias** a partir da data de coleta. A garantia cobre:

- Defeitos de fabricação e danos decorrentes do processo de produção.
- Não cobre desgastes naturais, mau uso, quedas, ou exposição exposta a calor e umidade.

##### Procedimento para acionar a garantia:

1. Envie um e-mail para [artvivaresina@gmail.com](mailto:artvivaresina@gmail.com) ou mensagem pelo WhatsApp [\(11\) 94881-5511](https://api.whatsapp.com/send?phone=11948815511) com uma descrição do problema e fotos do produto.
  2. Aguarde nosso retorno com as instruções para envio do produto.
  3. Após análise, será realizada uma troca ou reembolso, conforme necessário.
- 

#### 5. Produtos Personalizados

- **Produtos personalizados ou feitos sob medida** não podem ser devolvidos ou trocados, exceto em caso de defeito de fabricação.
  - Itens personalizados só serão aceitos para troca caso apresentem defeito comprovado e dentro do prazo de garantia.
- 

#### 6. Procedimento para Trocas e Devoluções

Para iniciar o processo de troca ou devolução, siga estas etapas:

1. Entre em contato pelo e-mail [artvivaresina@gmail.com](mailto:artvivaresina@gmail.com) ou WhatsApp [\(11\) 94881-5511](https://api.whatsapp.com/send?phone=11948815511) com a solicitação e motivo.
  2. Após receber a aprovação, embale o produto com segurança, utilizando a **embalagem original**, e envie para o endereço informado por nossa equipe.
  3. Assim que o produto for recebido e analisado, informaremos sobre o andamento do processo.
- 

#### 7. Contato para Suporte

Caso tenha alguma dúvida ou informações precisas sobre nossa política, estamos à disposição:

- **E-mail:** [artvivaesina@gmail.com](mailto:artvivaesina@gmail.com)
  - **WhatsApp:**  [\(11\) 94881-5511](https://api.whatsapp.com/send?phone=5511948815511)
  - **Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta, das 9h às 19h e sábado das 9h às 13h.
- 

## **8. Alterações na Política**

**Arte Viva** se reserva o direito de alterar esta política a qualquer momento, garantindo que todas as atualizações sejam publicadas em nosso site. Recomendamos que você revise esta página periodicamente.