

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

1.	Escopo e Marcas Atendidas	<i>Esta política é válida exclusivamente para produtos fabricados pela Mattel INC., abrangendo as marcas: Hot Wheels, Barbie, Polly Pocket, Monster High, Fisher-Price, Thomas & Amigos, e demais linhas oficiais Mattel. Não se aplica a produtos licenciados, falsificados, modificados ou provenientes de revendas não autorizadas.</i>
2.	Validade e Comprovação de Garantia	Prazo de Garantia Legal: 90 (noventa) dias contados a partir da data de compra Comprovantes aceitos: • Nota Fiscal ou Cupom Fiscal; • Cupom de pagamento (com data e identificação do item); • Etiqueta ou comprovante de presente com o código e/ou nome do produto; • Qualquer documento que comprove a compra, como comprovante de cartão, etiqueta da loja ou SKU do produto. Ausência de comprovante: Caso o consumidor não possua nota ou cupom, deverá apresentar alguma forma plausível de comprovar a compra, ou solicitar à loja de origem um selo de troca .
3.	Defeito ou Vício de Fabricação	3.1. Direito do Consumidor Nos casos de defeito de fabricação, o consumidor tem direito à troca, conserto ou restituição , conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC) . 3.2. Prazos • Produtos não duráveis: 30 dias • Produtos duráveis (brinquedos): 90 dias
4.	Troca por Arrependimento (Sem Defeito)	<i>As disposições do art. 49 do CDC, aplicáveis apenas a compras online ou fora de loja física, com prazo de 7 dias corridos para arrependimento e devem ser tratadas diretamente na loja, site ou aplicativo onde foi feita a compra.</i> <i>Para compras em loja física, a troca depende da política própria do estabelecimento.</i> <i>Nestes casos, o consumidor deve tratar diretamente com o ponto de venda / vendedor / loja / site ou aplicativo.</i>

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

5.	Embalagem Danificada	Compras físicas: defeitos na embalagem devem ser resolvidos diretamente com a loja, no ato da compra. Compras online: reclamações sobre embalagens avariadas devem ser feitas no site ou app onde a compra foi realizada, visto que a Mattel não realiza vendas diretas e não se responsabiliza pelo transporte ou entrega.
6.	Acionamento da Garantia Mattel	O consumidor deve contatar o SAC Mattel (Consumer Service) por um dos seguintes canais: faleconosco.mattel.com.br 0800 575 0780 (11) 3583-1140 (ligações e WhatsApp) sac@mattel.com
7.	Procedimento	1) O consumidor realiza o cadastro de atendimento com dados pessoais e comprovante de compra. 2) Podem ser solicitadas fotos, vídeos ou outras evidências do defeito. 3) Após análise, será gerado um protocolo de atendimento.
8.	Regras de Troca em Garantia	7.1. Substituição do Produto Se confirmado o defeito: • Será enviado um novo produto sem custo ao consumidor. • Caso o item não esteja disponível, será oferecido modelo similar da mesma marca (podendo variar cor, acessórios ou componentes). • Se o consumidor não aceitar o item similar, poderá escolher: ○ Outro produto Mattel de valor equivalente; ou ○ Produto com valor até 15% superior, sem custo adicional. Se nenhuma das opções for possível, será feito reembolso integral mediante assinatura de termo de quitação. O reembolso é processado via plataforma de pagamento parceira da Mattel, sem custos adicionais.

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

9.	Logística Reversa e Análise de Produto	<i>Após confirmação de defeito:</i> • <i>O item será recolhido pela Mattel, via Correios ou transportadora, sem custo para o consumidor.</i> • <i>O envio deve incluir todos os acessórios e componentes originais.</i> • <i>Após recebimento, será processada a troca ou reembolso.</i> • <i>Prazo total máximo de atendimento: até 30 dias corridos, incluindo:</i> <i>atendimento, análise, devolução e solução.</i> <i>Importante:</i> <i>Caso o consumidor não devolva o item, o protocolo será encerrado por impossibilidade de verificação de defeito.</i> <i>É possível reabrir o caso dentro do prazo de 90 dias, desde que o item seja enviado posteriormente.</i>
10.	Itens Sortidos e Reposição de Peças	<i>Produtos sortidos (ex.: Barbie básica, Hot Wheels básicos) podem variar no envio, pois não há controle de modelos individuais em caixa.</i> <i>Caso não haja peças de reposição disponíveis, o item completo será recolhido e substituído por outro produto novo e equivalente.</i>
11.	Itens Fora da Garantia	<i>Após o prazo legal de 90 dias, a Mattel não assume responsabilidade pelo item.</i> <i>O consumidor pode ser encaminhado a uma assistência técnica autorizada, sendo o serviço e eventuais custos de responsabilidade exclusiva do consumidor.</i> <i>A Mattel não vende peças, acessórios soltos ou itens de reposição.</i>
12.	Vendas Diretas e Lojistas	<i>A Mattel não realiza vendas diretas ao consumidor.</i> <i>Lojistas, distribuidores e revendedores devem acionar seus canais comerciais e representantes para tratar de produtos com defeitos, não o SAC Mattel.</i>

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

13.	Itens Licenciados	Para produtos licenciados, ou seja, itens que utilizam o nome, marca ou personagens da Mattel, mas não são fabricados diretamente pela Mattel, aplica-se a seguinte regra: • O fabricante licenciado é o único responsável legal pelo atendimento de garantia, troca, manutenção ou substituição do produto. • A Mattel não se responsabiliza diretamente por defeitos, vícios ou suporte desses produtos, cabendo ao licenciado cumprir integralmente a garantia legal e contratual. • Contudo, caso o licenciado não preste o devido atendimento dentro do prazo previsto em lei, o time de Consumer Service Mattel poderá oferecer suporte adicional, intermediando o contato ou orientando o consumidor sobre os próximos passos para solução do caso.
14.	Compras em Marketplaces (Mercado Livre, Amazon etc.)	Trocas por arrependimento (até 7 dias) devem ser solicitadas diretamente na plataforma de compra; Reclamações sobre embalagem, desistência ou devolução até 30 dias também devem ser tratadas diretamente com o site ou app responsável pela venda.
15.	Recall de Produtos	Em situações de Recall (chamados públicos de recolhimento de produtos por questões de segurança ou qualidade), deve-se seguir as diretrizes globais da Mattel e consultar diretamente os canais oficiais de contato
16.	Disposições Finais	Esta política segue o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990); A Mattel reserva-se o direito de alterar esta política mediante atualização oficial em seus canais de atendimento; Política válida para o território nacional (Brasil), aplicável aos produtos Mattel adquiridos entre 1º de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2026.