

TERMOS DE COMPRA E VENDA

SOBRE AS ENTREGAS

As entregas feitas pela são realizadas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h. O prazo de entrega é contado a partir da confirmação do pagamento em dias úteis, ou seja, não inclui sábados, domingos e feriados. Excepcionalmente entregas podem ocorrer aos sábado, domingos e feriados. Após a confirmação do pagamento, o prazo para emissão da Nota Fiscal é de até 5 dias úteis. Por favor, confira as dimensões do produto e certifique-se de que estão adequadas aos elevadores, portas e corredores do local da entrega, pois não fazemos a montagem, desmontagem do produto e/ou portas e janelas, transporte pela escada ou içamento pelo lado de fora do prédio. Nossos entregadores realizam apenas uma tentativa de entrega no local informado. É indispensável que, no endereço solicitado, tenha uma pessoa autorizada pelo comprador(a), maior de 18 anos, e portando documento de identificação para receber a mercadoria e assinar o protocolo. Após a finalização do pedido não é possível alterar a forma de entrega, solicitar adiantamento ou prioridade. Todos os prazos de entrega levam em consideração o estoque, a região, o processo de emissão da nota fiscal e o tempo de preparo do produto. A cada atualização no status do pedido nosso sistema envia, automaticamente, e-mails de alerta. Por isso, é importante manter seu e-mail atualizado no cadastro.

SITUAÇÕES EM QUE PODE OCORRER ATRASO NA ENTREGA

Se não houver sucesso na tentativa de entrega, o pedido retornará para o Centro de Distribuição da transportadora, entraremos em contato para que seja realizada nova tentativa de entrega. Após a conclusão do pedido, não é possível alterar o endereço de entrega. Caso tenha fornecido o endereço errado, entre em contato com o setor de atendimento ao cliente e solicite a alteração. Caso tenha fornecido o endereço incompleto, entre em contato com o setor de atendimento ao cliente e informe os dados que faltaram.

IMPORTANTE

Será possível, somente, acrescentar informações complementares como bloco, andar, ponto de referência. Não é permitido alterar o nome da rua ou o número do prédio/casa, por exemplo. Fatores naturais e adversos: chuvas fortes, acidentes ou greves na região onde o produto deveria ser entregue impossibilitam a chegada do transportador.

COMPROMISSO DAS TRANSPORTADORAS

Em caso de ausência do destinatário, as transportadoras não têm o compromisso de realizar tentativas de entrega. A entrega só pode ser realizada a uma pessoa maior de 18 anos que apresente documento de identificação.

É **vedado** à transportadora:

- Entrar no domicílio;
- Entregar por meios alternativos (exemplo: içar produto por janela);
- Realizar instalação ou manutenção de produtos;
- Abrir a embalagem do produto;
- Realizar entrega em endereço diferente ao que consta no DANFE;
- Realizar entrega a menores de idade ou sem documento de identificação

POLÍTICA DE TROCA

TROCA E DEVOLUÇÕES

Para efetuar a troca ou devolução de um item você deverá realizar sua solicitação somente através de nosso e-mail de contato. Caso o produto seja enviado de volta sem a autorização da nossa central, o item será recusado.

Quais as razões aceitas para a troca ou devolução de um produto:

- Arrependimento / Desistência / Insatisfação – 7 dias, a partir da entrega.
- Pedido Incompleto / Produto Incorreto – 7 dias, a partir da entrega.

IMPORTANTE

O produto será analisado conforme regras do Código de Defesa do Consumidor.

- Produto deve estar sem uso;
- Em sua embalagem original;
- Acompanhado de todos os acessórios recebidos.

NÃO HAVERÁ TROCAS DE PRODUTOS CONTENDO:

- Desgaste excessivo;
- Sinais de danos causados por uso inadequado;
- Sinais de perfuração por objetos pontiagudos ou cortantes;
- Reparados/colados;
- Qualquer alteração que oculte as características originais do item, impossibilitando a constatação do possível defeito.

PRIMEIRA TROCA TEM FRETE GRÁTIS GARANTIDO NAS REGIÕES:

- Região Sudeste
- Região Sul

Para demais regiões o frete de troca deverá ter seus custos garantidos pelo próprio consumidor vide que as informações de todos os produtos se encontram detalhadamente em nosso site. Há a possibilidade de revisão do frete pela equipe de atendimento, devendo ser cada caso analisado individualmente e a opção final por frete grátis em troca ser integralmente decidida pela equipe.

PRODUTO AVARIADO NO TRANSPORTE

Ao receber os produtos comprados, verifique sempre se as embalagens dos mesmos estão em perfeito estado antes de assinar o comprovante de entrega. Ainda que as embalagens estejam aparentemente em perfeito estado, o cliente deverá abri-las, antes de assinar o comprovante de entrega, e verificar o estado do produto e se existe alguma avaria no mesmo.

Se a embalagem estiver violada ou se houver qualquer avaria aparente no produto, recuse o recebimento das mercadorias, indicando por escrito o motivo da recusa, e informe imediatamente o ocorrido ao Serviço de Atendimento ao Cliente. Orientamos a não aceitar nenhuma proposta da transportadora para o aceite da mercadoria nesta condição.

Quando autorizada, a troca será efetivada somente após o recebimento e análise das condições do produto devolvido. Constatada qualquer divergência, como ausência de avaria, Indícios de mau uso/manuseio ou ausência de acessórios, a irá NEGAR a troca, neste caso o produto ficara disponível para a retirada à poderá reenviar o produto ao cliente com autorização prévia.

Autorizada à devolução, a informará ao cliente o número do PROTOCOLO, que deverá constar na embalagem do produto que será enviado, junto aos dados do remetente, e como a mercadoria avariada deverá ser devolvida.

O cliente deverá devolver o produto sempre acompanhado da Nota Fiscal original, escrevendo no verso “MERCADORIA RECUSADA POR AVARIA”. A falta da Nota Fiscal original impedirá a correta identificação do seu pedido de compra e conseqüentemente a realização da troca. Caso a não possua em estoque o produto a ser trocado, o cliente poderá optar na troca de outro produto similar.

A sempre se reserva de cinco dias corridos, a contar da data do recebimento do produto devolvido, para resolver administrativamente a ocorrência comunicada pelo cliente ao Serviço de Atendimento ao Cliente, este prazo será acrescido do tempo de transporte para sua região. Lembrando que o produto deverá ser devolvido em sua embalagem original e contendo todos os acessórios, inclusive a Nota Fiscal.

DIVERGÊNCIA NO PEDIDO

Caso o cliente receba um produto diferente do produto informado no pedido de compra, a providenciará a troca pelo produto correto. Para o cliente garantir o seu direito de troca do produto em desacordo com pedido, ele deverá cumprir as seguintes orientações. Se no momento da entrega você detectar que o produto recebido é diferente do produto especificado no pedido, RECUSE A ENTREGA.

Escreva no verso da nota fiscal a seguinte frase “MERCADORIA RECUSADA POR DIVERGÊNCIA” e entre em contato IMEDIATAMENTE com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente para comunicar a ocorrência.

Caso a não mais possua em estoque o produto a ser trocado, o cliente poderá optar por outro produto similar.

A tem cinco dias corridos, a contar da data do recebimento do produto devolvido, para resolver administrativamente a ocorrência comunicada pelo cliente ao Serviço de Atendimento ao Cliente, este prazo será acrescido do tempo de transporte para sua região.

Lembrando que o produto deverá ser devolvido em sua embalagem original e contendo todos os acessórios e manuais. A partir desse momento o processo se assemelha integralmente ao de PRODUTO AVARIADO NO TRANSPORTE.

DEVOLUÇÃO OU DESISTÊNCIA

Em caso de desistência ou devolução do pedido, o prazo é de 07 dias corridos após a data de recebimento do pedido. O ressarcimento dos valores só será feito após a devolução dos produtos e terá que esperar um prazo de 10 dias úteis.