

# BRASTEMP

## **Termos e condições**

Para desistência antes do recebimento do produto, você deve recusar o produto no ato da entrega e comunicar a Loja Brastemp, que providenciará o cancelamento em até 10 (dez) dias corridos após o recebimento do produto em seu centro de distribuição.

Caso você receba o produto e queira desistir da compra, você tem o direito de devolvê-lo e receber a restituição do valor de seu pedido. O prazo para desistência da compra é de 07 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto. O pedido só será cancelado caso o produto estiver sem indícios de uso, acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios.

O cancelamento do pedido será realizado após análise do produto pela Loja Brastemp. A análise será realizada em até 07 (sete) dias úteis, contando a partir do recebimento do produto.

Caso o produto atenda as exigências acima, a restituição do valor pago será conforme opções de pagamento abaixo:

- **Cartão de crédito:** Será solicitado o cancelamento do débito à administradora do seu cartão. Caso já tenha ocorrido débito, o estorno da(s) parcela(s) paga(s) poderá ocorrer em até 02 (duas) faturas subsequentes. Lembramos que esse procedimento é de responsabilidade do banco emissor.
- **Boleto bancário:** a restituição será realizada através de depósito em conta corrente do titular da compra, mesmo CPF, em até 10 (dez) dias úteis.

## **Compra em recorrência**

- O cadastro de compra em recorrência, só poderá ser realizado para compras feitas com cartão de crédito, e não garante a reserva do produto. A aquisição dependerá do produto em estoque na data da compra do pedido.
- O cartão de crédito escolhido para o cadastro, precisa já ter sido necessariamente utilizado em compras anteriores.
- Os preços dos produtos e frete informados no ato do cadastramento da compra em recorrência, serão ajustados ao valor de mercado na data da efetiva compra recorrente.

## **Ressarcimento de valores de pedidos cancelados**

A Loja Brastemp fará a restituição dos valores pagos utilizando a mesma forma de pagamento escolhida no processo de compras:

# BRASTEMP

Em compras pagas com CARTÃO DE CRÉDITO, a administradora do seu cartão será notificada e o estorno ocorrerá em até duas faturas subsequentes.

- Em compras pagas com BOLETO BANCÁRIO ou DÉBITO EM CONTA, a restituição será efetuada por meio de DOC na conta corrente indicada pelo consumidor, em até 10 dias úteis. É necessário que o CPF do titular da conta corrente seja o mesmo que consta no pedido (CPF do cliente).
- Em compras financiadas, a restituição obedecerá aos procedimentos da financeira envolvida. **IMPORTANTE:** em caso de devolução, a restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) em nosso Centro de Distribuição. O reembolso será realizado no valor total do(s) produto(s) devolvido(s)/cancelado(s), somando-se o valor do frete.

A Loja Brastemp isenta-se da obrigação de cancelar ou consertar qualquer produto que apresente claramente indícios de mau uso.

## **Política de troca e devolução**

Garantir a satisfação dos nossos consumidores faz parte da missão da Loja Brastemp. Para que seus direitos sejam respeitados, criamos uma “Política de Troca e Devolução”, com base no Código de Defesa do Consumidor, demonstrando que a relação entre a Loja Brastemp e você é baseada na confiança. Todas as solicitações que envolvam troca e devolução deverão ser comunicadas diretamente a nossa Central de Atendimento, através de uma das alternativas de contato disponíveis. Conheça a seguir as regras dessa política e em quais situações poderá utilizá-la:

Através dos atendimentos On- line e Fale Conosco no Site, acessando o link:  
(Atendimento ao consumidor – [clique aqui](#))

## **Troca do produto – divergência do modelo e ou irregularidade na qualidade**

Efetue a conferência do produto em conjunto com o nosso transportador, no momento da entrega. Caso haja alguma divergência com o produto ou com a qualidade da entrega, recuse e registre no verso da nota fiscal o motivo da devolução. Não assine nenhum outro documento.

Assim que comunicados pelo transportador sobre a devolução, nossa equipe providenciará um novo pedido com o envio do produto.

Caso você receba a mercadoria e esta apresente alguma divergência, é necessário que o produto esteja sem indícios de uso, acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios para que seja feita a substituição por outro produto da mesma espécie (modelo e marca). O prazo para entrar em contato com nossa Central de Atendimento ao cliente é de 07 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto. A troca ou cancelamento do

# BRASTEMP

pedido só serão realizados após análise do produto pela LOJA BRASTEMP. O prazo para coleta do produto, no mesmo endereço de entrega, será informado via e-mail ou telefone. O prazo para realização da troca dependerá da disponibilidade do mesmo modelo do produto em nosso estoque e será informado via e-mail ou telefone.

Caso o produto esteja indisponível em nosso estoque, este poderá ser substituído por outro produto similar no mesmo valor. Contudo, caso você não queira o produto similar, terá o direito de solicitar o cancelamento da compra ou até mesmo a troca por outro modelo através da disponibilização de Vale Troca.

## **Troca do produto com defeito**

A solicitação de troca deverá ser comunicada à nossa Central de Atendimento ao cliente em até 7 (sete) dias corridos, contando a partir da data do recebimento. Dentro desse prazo o cliente tem o direito de solicitar a troca, desde que acompanhado de laudo técnico de uma das assistências técnicas credenciadas e o produto esteja sem indícios de mau uso, acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios.

O prazo para coleta do produto será informado via e-mail ou telefone. Os produtos serão analisados pela LOJA BRASTEMP, podendo ser devolvidos sem consulta prévia no caso de descumprimento dos critérios listados acima ou que não seja constatado qualquer defeito.

Se o produto adquirido em nosso site apresentar defeito após 07 (sete) dias a contar da data do recebimento, mas dentro do prazo de garantia do produto, você deverá entrar em contato com a nossa central de assistência técnica para comunicar o fato e obter esclarecimentos. Se desejar poderá também se dirigir a uma das Assistências Técnicas credenciadas, indicadas no manual com posse da sua nota fiscal.

Central de atendimento, para esclarecimento de dúvidas sobre produtos Brastemp

3003 0999 – Capitais e regiões metropolitanas

0800 970 0999 – Outras localidades

Ou ainda através dos atendimentos On- line e Fale Conosco no Site.

Horário de Atendimento: De 2ª feira a sábado, das 7h30 às 22h00

## **Troca de produto com a utilização do vale troca**

Sempre que solicitar a troca ou devolução de um produto, você pode optar por receber um Vale-Trocas no mesmo valor da compra. Com ele, você pode comprar outro produto igual ao que foi trocado/devolvido, ou qualquer outro disponível no site.

# BRASTEMP

Se o valor total dos produtos adquiridos for superior ao do Vale-Trocas, você pagará somente a diferença, bastando selecionar uma das formas de pagamento existentes no site.

**Atenção:** O Vale-Trocas poderá ser utilizado em até 90 (noventa) dias a contar da data de seu recebimento.

## **Para utilizar o Vale-Trocas:**

- Escolha os produtos na loja Brastemp, confirme a cor e voltagem e coloque-os no CARRINHO DE COMPRAS.
- NO SEU CARRINHO DE COMPRAS, insira o código do vale-trocas no campo “cupom de desconto” e clique em calcular.
- Confira se o valor do vale foi deduzido da sua compra. Caso o valor da compra seja maior do que o valor do vale é necessário fazer o pagamento complementar.
- Caso o valor da compra seja inferior do que o valor do vale, você pode optar pelo reembolso ou utilizá-lo, respeitando o prazo de validade para aquisição de outro produto.

## **Prazo de entrega**

A entrega se dará conforme a opção de pagamento selecionada no momento da compra, e dependerá da confirmação do pagamento pelo banco (para compras feitas pelo débito automático ou boleto bancário) ou da data de aprovação do débito (para compras realizadas pelo cartão de crédito). O prazo de entrega varia conforme a região: você poderá verificar essa informação no momento do preenchimento do CEP de destino, antes inclusive da efetivação da compra.

O cálculo do prazo de entrega leva ainda em consideração o local de distribuição entre os nossos Centros de Distribuição, situação que pode sofrer manutenção diária conforme disponibilidade de estoque local. Nosso sistema diariamente a cada consulta de compra efetua automaticamente consultas dos nossos estoques, conforme o CEP de destino em nossos Centros de Distribuição e define o prazo de entrega conforme disponibilidade do item selecionado.

Na entrega de um pedido com 2 (dois) ou mais produtos, pode ser realizada em duas remessas, conforme o tamanho dos produtos e sua disponibilidade em estoque.

## **Meus Pedidos**

Em Meus Pedidos é possível acompanhar de forma simples detalhada o processamento do seu pedido.

Clique em “MEUS PEDIDOS” no topo da Loja Brastemp, digite o seu email e senha. Nessa página você consulta e confere o status de todos os seus pedidos.

# BRASTEMP

- Aguardando pagamento: Momento que o seu pedido está em processo de liberação de pagamento pela instituição financeira.
- Compra em análise: Procedimento de segurança, onde os seus dados são analisados por nossa equipe de liberação de crédito.
- Pagamento autorizado: Estágio que obtemos a autorização pela sua instituição financeira, como também confirmação, conforme Política de Análise divulgada em nosso site.
- Preparando para envio: Momento que inicia-se o processo de organização para o transporte, do(s) produto(s) adquirido(s), etapa inicial para seguir com a entrega.
- Preparando para envio: Momento que inicia-se o processo de organização para o transporte, do(s) produto(s) adquirido(s), etapa inicial para seguir com a entrega.
- Nosso sistema envia, automaticamente, e-mails de alerta notificando sobre qualquer alteração no processamento do pedido. Para recebê-los, é importante manter o seu e-mail atualizado no cadastro.

## **Agendamento de entrega**

- Atualmente não é possível agendar data e período para entregas, no momento da realização do pedido de compra, uma vez que não podemos antecipar o roteiro escolhido para cada região e ou ainda não temos aprovação da operação de pagamento.
- Importante, a Loja Brastemp atende integralmente o processo de agendamento de dia e período para entregas para os estados que vigora a lei de entregas, este processo é realizado pelas nossas transportadoras contratadas a partir do faturamento do produto(s), através de contato telefônico, e-mail ou sms.
- Nossas entregas são realizadas por transportadoras contratadas ou pelos Correios, dependendo do local e dimensões do produto adquirido. Fazemos entregas para todo o Brasil de todos os produtos disponíveis à venda no site. Não entregamos no exterior. Também por medidas de segurança, não fornecemos o nome da transportadora que fará a entrega.

## **Situações que podem alterar o prazo de entrega**

- Inconsistência nos dados informados no cadastro.
- Dificuldades na confirmação do cadastro para liberação do pedido.
- Ausência de responsável para receber o produto no local de entrega.
- Recusa no recebimento da mercadoria por terceiros.
- Fatores naturais como chuvas, acidentes, entre outros.
- Apontamento pelos nossos transportadores de anomalia com a qualidade da embalagem ou do produto.
- Necessidade de contratação e pagamento de serviços de empresas para içamentos, mão de obra para transportes de movimentações interna no endereço de entrega e

# BRASTEMP

ou contratação de mão de obra de assistência técnica, para remoção da embalagem e partes do produto.

- Ao constatar qualquer dificuldade, nossos entregadores imediatamente informam à equipe responsável da Loja Brastemp, que entra em contato com o consumidor, através de e-mail ou contato telefônico, para confirmar e completar os dados e concluir a entrega e ou providenciar o cancelamento com devolução dos valores pagos. Dica: Dados incorretos ou incompletos podem gerar atraso desnecessário. Mantenha seu cadastro atualizado.
- Apreensão Fiscal, mercadorias, bens, livros, programas e meios eletrônicos que envolvam interesses tributários são de exibição obrigatória. Portanto, o fisco tem o poder de examinar e apreendê-los, ainda que sem autorização judicial.
- Ao constatar qualquer dificuldade, nossa equipe responsável do Loja Brastemp, entra em contato com o consumidor, através de e-mail ou contato telefônico, para confirmar e completar os dados regularizar a pendência e concluir a entrega e ou providenciar o cancelamento com devolução dos valores pagos.

## **Ainda não recebi o meu produto**

Verifique abaixo o que pode ter acontecido:

Data de entrega:

Verifique a data prevista de entrega do seu pedido. (Meus Pedidos – [clique aqui](#))

Dados do endereço:

Confirme os dados informados para entrega. (Meus Pedidos – [clique aqui](#))

Pagamento:

Confirme se o seu pedido já foi aprovado. (Meus Pedidos – [clique aqui](#))

## **IMPORTANTE:**

Nos pagamentos com cartão de crédito, o prazo para entrega passa a ser considerado a partir da confirmação do pagamento e liberação do seu pedido.

Nos pagamentos com boleto, débito em conta corrente ou financiados, a Loja Brastemp libera o pedido após a confirmação do pagamento realizada pelo banco.