

ACE SCHMERSAL ELETROELETRÔNICA INDUSTRIAL LTDA.

Avenida Brasil, 815, Jardim Esplanada – Boituva/SP.

ATENDIMENTO AO CLIENTE: pelo telefone **+55 (15) 3263-9803** de Segunda à Sexta das 8h às 12:05h ou das 13:05h às 17:18h ou através do e-mail sac.webshop@schmersal.com.br

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO WEBSHOP

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A SCHMERSAL disponibilizará no Site, para cada produto, uma página descritiva, da qual constarão informações relativas às suas características, composição, eventuais riscos que possa oferecer à saúde e à segurança, prazo de validade, origem, disponibilidade em estoque, condições de pagamento e preço total à vista. O Cliente poderá pagar suas Compras no Site pela utilização de um ou dois cartões de crédito emitidos no Brasil em seu nome, seja como titular ou como dependente. O site aceita pagamento por boleto bancário e cartões de crédito emitidos no Brasil de bandeiras Mastercard®, Visa® e Boletos. Para segurança de suas operações e visando evitar fraudes, a SCHMERSAL se reserva o direito de recusar cartões de crédito de terceiros ou cartões de crédito emitidos no exterior.

Para a aquisição dos produtos, o Cliente deverá acessar sua Conta e seguir as indicações do Site. Feita a escolha dos produtos e de suas respectivas quantidades, o Cliente será direcionado à página de pagamento, para cálculo do frete e escolha da forma de pagamento. Este é o último momento para que o Cliente identifique e corrija quaisquer erros cometidos nas etapas anteriores. Após a finalização da Compra, essa não poderá ser alterada (modificação de quantidades, alteração de produtos, troca da forma de pagamento, etc.). A SCHMERSAL imediatamente enviará um e-mail ao Cliente indicando o número da Compra, os produtos e as quantidades adquiridas, o preço, o valor do frete, a forma de pagamento e o prazo estimado ou o agendamento de entrega. A SCHMERSAL, visando garantir a segurança dos Clientes, poderá entrar em contato com o Cliente para confirmação da realização de uma Compra, por si ou por terceiros, inclusive para confirmação de dados cadastrais e de pagamento, podendo, ainda, cancelar a Compra, caso haja qualquer inconformidade relacionada a qualquer dado indicado pelo Cliente em todo o processo de realização da compra.

ENVIO E ENTREGA

A SCHMERSAL opera diretamente ou por meio de terceiros contratados, entregando em todo o Brasil. No entanto, a SCHMERSAL não disponibiliza entrega de produtos adquiridos neste site em outros países, ou territórios estrangeiros.

Estimativa: O prazo de entrega varia de acordo com a localidade de destino e o tipo de frete escolhido na hora da compra. Esse prazo começa a ser contado a partir do dia útil seguinte à confirmação do pagamento (liquidação bancária ou autorização da compra pela administradora do cartão de crédito). A liberação pela administradora do cartão pode demorar. O pedido será despachado em até 48hs após o início desse prazo (dia seguinte a aprovação).

Horário de entrega e agendamento: A SCHMERSAL efetua o despacho dos Pedidos entre segunda-feira e sexta-feira, das 08:00 às 18:00, podendo haver variações em casos excepcionais. Caso o endereço de entrega se localize em um condomínio, o consumidor deverá informar, no ato da compra, quaisquer restrições de horário de entrega e onde as entregas devem ser feitas no condomínio, tendo em vistas as regras existentes. Não será possível alterar a data ou o turno da entrega após o agendamento.

Finais de semana e feriados: Pedidos realizados aos sábados, domingos ou feriados. Estes pedidos serão despachados no primeiro dia útil subsequente à confirmação do pagamento.

Prazo determinado: A entrega do pedido será realizada conforme o prazo determinado no ato da confirmação do pedido. Confira o prazo de entrega a partir da simulação do prazo no carrinho.

Receptores no local de entrega: O serviço de entrega é realizado por meio dos Correios ou transportadoras contratadas pela SCHMERSAL e o recebimento do pedido pode ser realizado por terceiros, como funcionários do condomínio/residência e parentes, desde que a embalagem seja conferida no momento do recebimento.

Embalagem violada: A SCHMERSAL não se responsabiliza por pedidos recebidos com sinal de violação.

Possíveis motivos para atraso de sua entrega: Insucessos na entrega devido ausência do cliente no endereço de entrega cadastrado no site; Insucessos na entrega devido endereço cadastral incorreto ou incompleto; Mudança de endereço; Eventualidades fora do comum por motivos inerentes a nossa atuação, como acidentes naturais, greves gerais e/ou quaisquer outros de força maior; Greve no Correio ou meios de transporte sem aviso prévio; Seu endereço pode ser classificado pelos Correios como área com prazo de entrega diferenciada, sob a justificativa de alto risco de assalto na área de entrega. Nesses casos a coleta do pedido deverá ser feita no ambiente dos Correios ou dos centralizadores. Isso significa que o prazo de entrega é redefinido pelos Correios.

Valor do frete: O valor do frete da entrega dos Produtos é calculado automaticamente pelo Site no momento da Compra, a partir do peso, volume e quantidade dos Produtos adquiridos, assim como da distância entre nossos centros de distribuição e o local de entrega informado pelo Cliente. A seu exclusivo critério, a SCHMERSAL poderá disponibilizar em seu Site categorias especiais de frete, específicas para alguns produtos e para algumas localidades, de forma definitiva ou temporária. Neste caso, é possível que cada categoria ofereça preços e prazos de entrega diferentes, cabendo ao Cliente escolher aquela categoria que atenda a suas expectativas.

Condições da entrega: A SCHMERSAL entregará os Produtos adquiridos em sua embalagem original. Em edifícios, a entrega será efetuada no local da portaria, sendo o Cliente exclusivamente responsável pela guarda e transporte dos produtos até seu andar e unidade.

Recusa do recebimento: O Cliente poderá e deverá verificar os seguintes aspectos no momento do recebimento: (i) Se a embalagem estiver aberta, violada ou danificada; (ii) Se o Produto estiver avariado pelo transporte, aberto, violado ou usado; (iii) Se os Produtos entregues não corresponderem aos Produtos adquiridos pelo Site e/ou à nota fiscal; ou, ainda, (iv) Se o conteúdo das embalagens estiver incompleto. Em caso de qualquer divergência, o Cliente deverá recusar-se a receber o Produto em questão e entrar em contato com o SAC SCHMERSAL (Central de Atendimento ao Consumidor SCHMERSAL), para imediata solução do problema identificado. Caso haja o recebimento indevido do produto, o Cliente poderá requerer sua troca apenas nos casos previstos nesta política.

Tentativas de entrega: A SCHMERSAL entregará os Produtos adquiridos, no prazo estabelecido e no endereço informado pelo Cliente. Caso não seja possível realizar a entrega dos Produtos por ausência do Cliente, de pessoa autorizada, por restrições de horário do condomínio ou por limitações físicas que impeçam a entrega ou, ainda, por erro do Cliente em indicar o local correto da entrega no ato da compra dos Produtos, fará mais duas tentativas subsequentes. Caso as três tentativas de entrega fracassem, os produtos adquiridos serão devolvidos à central de distribuição, o pedido será cancelado e o reembolso ocorrerá nos mesmos termos previstos nestas políticas com relação à devolução por arrependimento.

Diversos:

- Alterações do pedido. A SCHMERSAL não aceitará alterações do pedido (formas de pagamento, quantidades, local, data ou turno da entrega) após a finalização do processo de Compra no Site.
- Retenções. Caso os Produtos adquiridos sejam retidos por autoridades fiscais em decorrência de pendências do Cliente, a SCHMERSAL informará a situação imediatamente, ficando, no entanto, isenta do dever de entregar, uma vez que os Produtos só poderão ser liberados pela autoridade competente mediante o comparecimento do Cliente.

- **Alertas.** A SCHMERSAL poderá enviar e-mails ou mensagens SMS ao Cliente a fim de informar qualquer alteração no processo de entrega de seu pedido, como a saída dos produtos do centro de distribuição, o deslocamento pela cidade, o horário estimado de entrega, eventuais atrasos, entre outros.

Influências dos Meios de Pagamento na Entrega e na Devolução de Produtos:

Entrega: Durante o processo de compra, a SCHMERSAL informará ao Cliente uma estimativa de prazo para a entrega dos Produtos. Essa estimativa leva em conta os produtos adquiridos, as suas quantidades, o estoque disponível e a distância entre nossas centrais de distribuição e o endereço de entrega informado pelo Cliente. O prazo de entrega será contado a partir da data de aprovação do pedido, que pode variar de acordo com a forma de pagamento escolhida. Normalmente, a aprovação ocorre em até três dias úteis para pagamentos por cartão de crédito.

Devolução: Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à SCHMERSAL por meio do SAC (Central de Atendimento ao Consumidor SCHMERSAL) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O procedimento está integralmente descrito adiante. Caso o produto esteja em condições adequadas, a SCHMERSAL notificará o Cliente informando que aceitou o produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos em conexão com o produto adquirido, incluindo o preço e os custos com o frete.

Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela SCHMERSAL à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão.

TROCAS E DEVOLUÇÕES

Modalidades: Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a Schmersal disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto.

Devolução por arrependimento do Cliente/Consumidor final (no prazo legal):

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à Schmersal por meio do SAC (Central de Atendimento ao Consumidor Schmersal) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

Contato com o SAC: Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o SAC (Central de Atendimento ao Consumidor Schmersal) a fim de solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais e declarar que atende todas as condições para troca ou devolução, bem como que garantirá que o produto estará em condições a fim de não ter seu direito de troca não atendido sob pena de arcar com seus custos e despesas unilateralmente.

Envio do produto à SCHMERSAL: O Cliente terá apenas a opção de enviar o produto à SCHMERSAL por correio. Neste caso, bastará solicitar ao SAC (Central de Atendimento ao Consumidor Schmersal) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio, se autorizado e dentro das condições autorizadas.

Condições do produto: Ao receber o Produto, a SCHMERSAL verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) está sem indícios de testes, provas ou uso.

Negativa do arrependimento: Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a SCHMERSAL notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

Devolução dos valores pagos: Caso o Produto esteja em condições adequadas, a SCHMERSAL notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a

aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela SCHMERSAL à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

Devolução ou Troca por defeito no produto (dentro do prazo de garantia):

Se o Produto adquirido no Site apresentar algum defeito ou avaria, o Cliente poderá solicitar a sua devolução ou troca por meio do SAC (Central de Atendimento Schmersal). O Cliente terá o período de garantia do produto, contados da data de recebimento do produto, para informar a existência do defeito e requerer a troca ou a devolução. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá reportar a existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente. A análise do pedido de troca ou devolução será processada da seguinte forma:

Contato com o SAC: O Cliente deverá contatar o SAC (Central de Atendimento ao Consumidor Schmersal) a fim de informar a existência do defeito. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal, o nome completo do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais.

Envio do Produto à SCHMERSAL: A transportadora fará a coleta do produto. Em casos específicos em que não seja possível realizar a coleta do produto através da transportadora, esta será realizada pelos Correios, bastará solicitar ao SAC (Central de Atendimento ao Consumidor Schmersal) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio.

Condições do produto: Ao receber o Produto, a Schmersal verificará as suas condições, sendo que: (i) o produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; (ii) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

Negativa da troca ou devolução: Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, a Schmersal notificará o Consumidor para retirar o Produto em questão ou para arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

Aceitação da troca ou devolução: Caso o Produto esteja em condições adequadas, a Schmersal notificará o Cliente a aceitação e validação das condições do produto devolvido e permitirá que o Cliente opte pelo (i) envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo crédito no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras; (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na Schmersal, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto.

Última atualização: 30/08/2023