

# **TERMO GERAL DE ENTREGA, DEVOLUÇÃO E REEMBOLSO DOS PRODUTOS DA MD MÓVEIS LTDA.**

## **1. CONDIÇÕES GERAIS DA POLÍTICA DE ENTREGA**

### **1.1. Do horário, condições e prazos de entrega**

As entregas são realizadas de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h.

Os prazos de entrega levam em consideração o estoque, a região, o processo de emissão da nota fiscal e o tempo de produção do produto. O prazo de entrega é contado a partir do primeiro dia útil subsequente à confirmação do pagamento e é computada em dias úteis, ou seja, não inclui sábados, domingos e feriados. Excepcionalmente entregas podem ocorrer aos sábados, domingos e feriados, mediante contato prévio.

As dimensões do produto devem ser conferidas antes da finalização do pedido para se certificar de que estão adequadas aos elevadores, portas e corredores do local da entrega. A MD Móveis não realiza a montagem, desmontagem do produto e/ou portas e janelas, transporte pela escada ou içamento pelo lado de fora de prédios.

### **1.2. Da alteração do endereço de entrega**

Se após a conclusão do pedido for necessária a troca do endereço de entrega, o cliente deve entrar em contato com o nosso setor de SAC, que avaliará a possibilidade da modificação.

O setor de SAC está disponível também para acrescentar informações complementares do endereço, tais como número do bloco, andar, pontos de referência e telefones para contato, caso não tenham sido informadas no cadastro inicial.

### **1.3. Do ato da entrega**

A entrega só pode ser realizada a uma pessoa maior de 18 anos que apresente documento de identificação. A ela será solicitado:

- a) o preenchimento do Termo de Recebimento;
- b) a assinatura do comprovante de entrega a ser destacado da DANFE;
- c) a assinatura do CT-e (Conhecimento de Transporte Eletrônico)

Ainda, é vedado à transportadora, independentemente de solicitação do cliente:

- a) entrar no domicílio;
- b) entregar por meios alternativos (exemplo: içar produto por janela);
- c) realizar instalação ou manutenção de produtos;
- d) abrir a embalagem do produto;
- e) coletar produtos de devolução;
- f) realizar entrega em endereço diferente ao que consta no DANFE;
- g) realizar entrega a menores de idade ou sem documento de identificação.

## **2. DEVOLUÇÃO**

### **2.1. Devolução por desistência e/ou arrependimento da compra**

Se o cliente receber o produto da MD Móveis e não ficar satisfeito ou se arrepender da compra, deverá entrar em contato com o SAC em até 07 dias corridos, após o recebimento do produto e solicitar a devolução.

### **2.2. Devolução por avaria aparente**

Considera-se uma avaria aparente os casos em que a embalagem ou o produto apresentarem algum dano visível. Os produtos são encaminhados ao cliente final exatamente como saíram de fábrica. Assim, se ocorrer qualquer das hipóteses abaixo, o cliente deve recusar o recebimento e identificar o motivo no Termo de Recebimento:

- embalagem aberta ou avariada;
- produto avariado;
- produto em desacordo com o pedido;
- falta de volumes e/ou acessórios.

Se a avaria não for identificada imediatamente, o cliente tem 90 (noventa) dias corridos estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor, a contar da data de recebimento da mercadoria, para entrar em contato com a MD Móveis, relatando o ocorrido. Vale lembrar que, se visível, a MD Móveis solicitará o envio de uma ou duas fotos do problema, de maneira que seus analistas possam identificar a avaria.

### **2.3. Devolução por Defeito Técnico / Fabricação, Vício Aparente:**

Enquadram-se neste item os casos onde o cliente constata que, após desembalar e testar o produto, depara-se com um possível defeito técnico / fabricação (casos de produtos com defeitos vindos da fabricação, como por exemplo: uma peça que foi entregue sem acabamento, arranhões, etc).

Se isso acontecer, o cliente deverá entrar em contato com o SAC da MD Móveis em até 90 dias corridos após recebimento do produto, conforme estipula o Código de Defesa do Consumidor, solicitando assistência técnica. Vale lembrar que algumas fotos demonstrando as condições do produto serão solicitadas para que a equipe técnica possa avaliá-lo.

### **2.4. Devolução por Vício Oculto**

Enquadram-se neste item os casos onde o cliente, após algum tempo de uso, evidencia a existência de um problema ou mau funcionamento do móvel.

Se isso acontecer durante o prazo da garantia legal, o cliente tem até 90 dias corridos, a contar da data da constatação do vício oculto para nos notificar, conforme Art. 26 do Código de

Defesa do Consumidor, para comunicar a MD Móveis. Vale lembrar que algumas fotos demonstrando as condições produto serão solicitadas para que a equipe técnica possa avaliá-lo.

O cliente deve conferir o seu pedido no ato do recebimento e constatar possíveis problemas. Se alguma das hipóteses acima citadas se enquadrarem no ato de recebimento, a MD Móveis dará todo o suporte na resolução do problema, desde que você entre em contato nos prazos estipulados.

### **3. COLETA DO PRODUTO EM DEVOLUÇÃO**

As coletas são feitas de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. A MD Móveis coletará o(s) produto(s) no mesmo endereço onde foi realizada a entrega, seja em caso de troca, devolução ou análise de eventuais vícios ou defeitos. O produto precisa estar dentro das condições informadas no momento da solicitação, caso contrário, a MD Móveis se reserva ao direito de não coletar o produto. Para o bom andamento da coleta, é fundamental seguir as instruções a seguir:

- a) Disponibilizar o produto desmontado;
- b) Acomodar o produto em sua embalagem original ou similar;
- c) Devolver todos os itens/acessórios que acompanham o produto.

No momento da coleta, o transportador estará em posse de 02 (duas) vias do Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e): um será entregue para o cliente com os dados da transportadora, comprovando que o item foi retirado (guardar esse documento em segurança); o outro será o comprovante que retornará para a MD Móveis, e deverá ser assinado pelo cliente.

A MD Móveis não realiza “troca casada”, ou seja, a coleta do produto a ser devolvido e a entrega do novo produto no mesmo dia. Temos o compromisso de realizar até 03 (três) tentativas de coleta e contamos com a colaboração do cliente para que a coleta do seu pedido seja facilitada, deixando alguém disponível para entregar o produto à transportadora. Caso as três tentativas resultarem em insucesso, o processo será cancelado.

### **4. REEMBOLSO**

O reembolso do valor pago pelo(s) produto(s), só ocorrerá após a confirmação da coleta do item.

### **5. REGRAS GERAIS DE DEVOLUÇÃO**

- A MD Móveis não se responsabiliza pela desmontagem do produto.
- A MD Móveis não se responsabiliza por serviços de terceiros (transportadoras, montagem de produtos, serviço de içamento) contratados pelos clientes. Quaisquer avarias nos

produtos resultantes da contratação destes serviços são de inteira responsabilidade do cliente.

- Não reembolsamos serviços de terceiros contratados pelo cliente.
- A MD Móveis se isenta da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem comunicação a nossa central de atendimento, fora do prazo, sem embalagem ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham.
- Em todos os casos em que o cliente foi reembolsado e a devolução do produto não ocorreu, ou a devolução não ocorreu nas condições especificadas, nos reservamos ao direito de buscar a prestação jurisdicional com o ajuizamento nos foros civil e criminal das ações pertinentes.
- O reembolso e /ou estorno de valores pagos de um pedido que será devolvido só serão realizados após a confirmação de coleta realizada, oriunda de nossa transportadora parceira.