

Termos e Condições Gerais

Este documento define as regras para as transações de compra e venda realizadas pelo site www.madesa.com.

Ao se cadastrar e realizar uma compra, o cliente declara ter lido, compreendido e concordado com as condições previstas nestes Termos.

1. Dados da Empresa:

1.1. Este site é operado por M D MÓVEIS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 89.042.642/0001-67, com sede na Rodovia RS 122, km 30, em Bom Princípio/RS, CEP 95765-000.

1.2. Para contato, o cliente pode utilizar os seguintes canais de atendimento: WhatsApp (51) 3534 8000, Telefone 0800 9403534 e/ou Chat Online <https://madesa.chat.blip.ai/>.

2. Cadastro:

2.1. Para realizar compras no site da Madesa, o cliente deverá realizar o cadastro, fornecendo informações completas e corretas, como nome completo, CPF ou CNPJ, endereço de entrega, e-mail e dados de pagamento.

2.2. O cadastro é exclusivo para pessoas físicas ou jurídicas que atendem aos requisitos legais para realizar compras (como a maioridade legal, por exemplo). Caso o cliente não forneça informações precisas ou omita dados, a Madesa não se responsabiliza por falhas no processo de entrega ou em outras etapas da compra.

2.3. O cliente é inteiramente responsável por manter seus dados cadastrais atualizados e pela confidencialidade de seu login e senha, comprometendo-se a não compartilhá-los com terceiros. A Madesa não se responsabiliza por compras realizadas por terceiros que tenham acessado a conta do cliente mediante o uso das credenciais cadastradas, salvo nos casos de falha comprovada de segurança em seus sistemas.

2.4. A Madesa reserva-se o direito de bloquear o acesso ou cancelar pedidos de clientes que forneçam informações falsas ou incompletas durante o cadastro.

3. Anúncios, ofertas e promoções:

3.1. A Madesa compromete-se a honrar as ofertas e promoções divulgadas em seu site. Caso um anúncio, promoção ou oferta contenha erro evidente de preço ou descrição, a compra não será processada. Se o erro for identificado após a conclusão do pedido, a Madesa entrará em contato com o cliente para buscar uma solução ou, caso não seja possível um ajuste, o pedido será cancelado e o valor pago será integralmente restituído.

3.2. As ofertas do site estarão disponíveis até o término do prazo de validade, esgotamento do estoque ou até o fim da campanha anunciada, o que ocorrer primeiro. As condições de cada oferta estão claramente detalhadas na página de cada produto ou promoção.

3.3. As imagens dos produtos exibidas nos anúncios são meramente ilustrativas e podem apresentar variações de cor, textura e detalhes, devido à configuração da tela do dispositivo utilizado pelo cliente. Por isso, o cliente deve atentar-se também às demais informações e descrições do produto, para garantir que o produto atende às suas expectativas.

3.4. Em caso de dúvidas quanto à interpretação de uma oferta, promoção ou condições do anúncio, o cliente poderá entrar em contato com a Madesa para esclarecimentos.

4. Preços e Forma de Pagamento

4.1. O valor do produto, assim como os custos adicionais da operação, incluindo frete, juros, custo de parcelamento e quaisquer outros encargos que possam incidir sobre a compra, serão claramente detalhados e apresentados ao cliente antes da finalização do pedido.

4.2. O pagamento poderá ser realizado por meio de Boletim Bancário, Pix, Mercado Pago, Nupay, Cartões de Crédito das bandeiras Visa, Mastercard, American Express, Hipercard e Elo, além de outras formas de pagamento que possam ser implementadas futuramente.

4.3. A aprovação do pedido dependerá da análise e confirmação dos dados fornecidos pelo cliente, bem como da análise do intermediador de pagamentos e da instituição financeira do cliente.

5. Entrega:

5.1. A previsão de entrega será informada antes da finalização da compra, com base no CEP fornecido pelo cliente e na modalidade de frete selecionada (quando houver mais de uma opção disponível para a mercadoria em questão).

5.2. O cliente poderá acompanhar o status do seu pedido acessando o link pedidos.madesa.com e informando o CPF ou CNPJ utilizado na compra. Além disso, o cliente receberá atualizações automáticas sobre o status do pedido por e-mail e/ou Whatsapp, e as informações de rastreamento ficarão disponíveis em um prazo de até 48 horas úteis após o envio.

5.3. A entrega será efetuada no endereço cadastrado pelo cliente e selecionado como “endereço de entrega” no momento da compra.

5.3.1. Caso seja necessária a alteração do endereço de entrega após a conclusão do pedido, o cliente deverá entrar em contato com o SAC da Madesa, que avaliará a possibilidade da modificação. O cliente também poderá incluir informações complementares do endereço, como número do bloco, andar, pontos de referência ou telefone de contato, caso essas informações não tenham sido fornecidas no cadastro inicial.

5.3.2. Após a finalização do pedido, não será possível alterar o estado (UF) do endereço de entrega. A alteração da cidade, por sua vez, estará sujeita à verificação prévia de atendimento, pela transportadora, para o novo endereço, e poderá gerar custos adicionais.

5.3.3. Caso o cliente seja pessoa jurídica, a entrega será realizada no endereço cadastrado como sede ou filial no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ). Se o endereço informado for divergente, a Madesa entrará em contato para a devida confirmação. Caso não seja possível validar o endereço dentro de um prazo razoável, a empresa poderá, a seu exclusivo critério, cancelar a compra e reembolsar os valores pagos.

5.4. As entregas serão realizadas de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 21h, exclusivamente para maiores de 18 anos, no endereço informado pelo cliente.

5.5. O cliente deverá garantir que ele próprio ou um responsável maior de 18 anos esteja presente no momento da entrega. Caso contrário, o produto será entregue a qualquer pessoa maior de 18 anos presente no local de entrega.

5.6. Em alguns estados (UF), de acordo com a legislação local, o cliente poderá optar pelo agendamento do dia e período (manhã, tarde ou noite) da entrega.

5.6.1. O agendamento, quando disponível, poderá ser realizado pelo cliente logo após a escolha da forma de pagamento, e, desde que não haja vedação legal, estará sujeito a uma cobrança adicional.

5.7. Quando a portaria do condomínio permitir, as entregas serão feitas no piso térreo. O cliente será responsável por levar o produto até o seu apartamento. É imprescindível verificar as dimensões do produto e garantir que ele possa ser transportado com segurança pelos elevadores, portas e corredores do local da entrega. A Madesa não realiza a montagem, desmontagem, transporte por escadas ou içamento de produtos.

5.7.1. A entrega não inclui o deslocamento até o interior do apartamento (com ou sem elevador), nem em locais de difícil acesso (como escadas). Caso o cliente precise de entrega nessas condições, deverá entrar em contato com o e-mail atendimento@maadesa.com para análise e cotação do custo do serviço.

5.8. Será solicitada à pessoa responsável pelo recebimento a assinatura e o preenchimento do Termo de Recebimento.

5.8.1. No momento da entrega, o destinatário deverá verificar os seguintes itens: (i) se o nome do destinatário na Nota Fiscal corresponde ao nome do titular da compra; (ii) se a quantidade de caixas entregues pela transportadora confere com o número de volumes descritos na Nota Fiscal; (iii) se as caixas estão em perfeito estado, sem sinais de avaria ou embalagem violada; e (iv) se todas as etiquetas das caixas contêm o nome do titular da compra.

5.8.2. Em caso de avarias na embalagem ou volumes faltantes, o destinatário deverá recusar o recebimento da mercadoria, preencher o Termo de Recebimento que acompanha o DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) descrevendo os motivos da recusa e, em seguida, entrar em contato com o SAC da Madesa.

5.9. Caso haja dificuldades para realizar a entrega na primeira tentativa (como destinatário ausente ou dificuldade de localização do endereço), a Madesa entrará em contato com o cliente para viabilizar a entrega. Se não for possível estabelecer contato, serão realizadas até duas novas tentativas. Caso a entrega ainda não seja concluída, a Madesa aguardará até 10 dias após o vencimento do prazo do pedido para que o cliente

regularize a situação. Persistindo a impossibilidade de entrega, o produto será devolvido ao estoque, e o pedido poderá ser cancelado.

6. Coleta:

6.1. Caso seja necessária, a coleta dos produtos será realizada de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, no mesmo endereço em que foi realizada a entrega.

6.2. O produto deverá estar nas condições descritas no momento da solicitação de coleta. Caso contrário, a Madesa reserva-se o direito de não realizar a coleta.

6.3. O cliente compromete-se a disponibilizar o produto para coleta, observando as seguintes instruções: (i) o produto deverá ser e/ou estar desmontado; (ii) o produto deverá ser acondicionado na embalagem original ou em embalagem similar que garanta a sua integridade durante o transporte; e (iii) todos os itens, acessórios e componentes que acompanham o produto devem ser devolvidos.

6.4. A Madesa não realiza "troca casada", ou seja, não efetua a coleta do produto a ser devolvido e a entrega de um novo produto no mesmo ato.

6.5. Serão realizadas até 03 (três) tentativas de coleta. O cliente deverá colaborar para que a coleta seja realizada de forma eficiente, disponibilizando alguém responsável maior e capaz, com idade mínima de 18 anos, para entregar o produto à transportadora. Caso as três tentativas de coleta não sejam bem-sucedidas, o processo de coleta será automaticamente cancelado.

7. Montagem:

7.1. Todos os móveis da Madesa são enviados desmontados e acompanham um manual de montagem detalhado, além das ferragens necessárias. Os produtos são projetados para que os consumidores possam realizar a montagem de forma prática e sem complicações, seguindo o conceito "DIY" (*do it yourself* - faça você mesmo).

7.2. Fica a critério do consumidor avaliar suas aptidões técnicas e a necessidade de contratar um profissional qualificado para garantir que a montagem seja realizada de acordo com o manual e de forma segura.

7.2. A Madesa não oferece serviço de montagem de móveis, sendo de responsabilidade do cliente contratá-lo separadamente, de forma autônoma, se assim desejar e julgar necessário.

7.3. A Madesa não se responsabiliza por danos ou avarias decorrentes de falhas na montagem ou pela inobservância das instruções contidas no manual, bem como pelo uso inadequado das peças, ferramentas ou acessórios fornecidos.

8. Trocas e Devoluções

8.1. O cliente terá o prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da data de recebimento do produto, para solicitar o cancelamento da compra, independentemente do motivo. Para formalizar o cancelamento, o cliente deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Madesa, que agendará a coleta do produto. Após a coleta, será realizado o cancelamento da compra e o reembolso dos valores eventualmente pagos.

8.1.1. O cliente deverá observar as instruções de coleta e garantir que o produto seja devolvido em bom estado, sem sinais de uso indevido, e acompanhado da nota fiscal, manual e acessórios.

8.1.2. Caso o produto tenha sido montado/instalado, o cliente precisará providenciar a desmontagem às suas expensas.

8.2. No caso de vício aparente ou avarias de fácil constatação, o cliente deverá comunicar o ocorrido ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Madesa em até 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de recebimento da mercadoria (art. 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor). O cliente deverá enviar fotografias do produto para que a equipe técnica da Madesa possa analisar o problema e fornecer a assistência adequada.

8.2.1. Em caso de vício oculto (quando o defeito só puder ser identificado após certo tempo de uso), o prazo de 90 (noventa) dias será contado a partir da data em que o defeito for constatado.

8.2.2. A equipe técnica da Madesa avaliará se o problema é decorrente de vício ou defeito do produto, ou se é causado por mau uso, má conservação, problemas na montagem, cuidados inadequados ou desgaste natural. Caso seja constatado vício ou defeito, a Madesa terá o prazo de 30 (trinta) dias para corrigir o problema, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor. Caso esse prazo seja ultrapassado, o cliente poderá escolher entre a substituição do produto, o cancelamento da compra ou o abatimento proporcional do preço.

8.2.3. A Madesa não se responsabiliza por defeitos ou problemas causados por mau uso, má conservação, cuidados inadequados ou alterações realizadas pelo cliente ou por terceiros não autorizados, incluindo, mas não se limitando, a danos resultantes de uso impróprio ou montagem indevida.

8.3. Sempre que houver reembolso, este será realizado de acordo com a opção de pagamento selecionada pelo cliente no momento da compra:

Pix: Crédito na conta bancária do cliente, em até 24 horas úteis, após a confirmação do cancelamento;

Cartão: A administradora do cartão receberá a notificação e, então, você receberá o estorno do valor da compra. Você poderá conferir o reembolso do valor na fatura do cartão, como crédito futuro. O prazo do estorno dependerá da política da administradora do cartão.

Boleto: O reembolso é feito em até 48 horas úteis através da sua conta no Mercado Pago, após a confirmação de cancelamento do pedido;

Vale-Presente: Você receberá o valor do vale de volta em até 24 horas úteis, por meio do mesmo método de pagamento utilizado na compra, respeitando as regras estabelecidas acima.

9. Avaliação de Produtos

9.1 A avaliação de produtos no site da Madesa é composta por uma nota e opinião fornecidas pelo cliente sobre um produto adquirido. Essa avaliação é pública e não está sujeita a qualquer obrigação de confidencialidade.

9.2 A Madesa se reserva o direito de analisar, aprovar ou rejeitar as avaliações, podendo também compartilhá-las em sites de terceiros, a seu critério, sempre respeitando o conteúdo compartilhado.

9.3 Ao compartilhar uma avaliação, o cliente declara e garante que:

- (i) é o único autor e detentor dos direitos de propriedade intelectual sobre o conteúdo da avaliação;
- (ii) renúncia a qualquer direito sobre o conteúdo compartilhado, incluindo direitos autorais;
- (iii) a avaliação é exclusivamente relacionada ao produto adquirido, é precisa, não contém informações imprecisas, enganosas ou difamatórias, e não faz apologia ao ódio,

preconceito racial ou religioso, ameaças ou assédio ilegal de indivíduos, empresas ou organizações;

(iv) o conteúdo da avaliação não infringe nenhuma lei, regulamento, estatuto ou direito de terceiros;

(v) a avaliação não contém links, endereços, números de telefone, informações de contato ou qualquer outro dado de terceiros, nem vírus, *worms* ou outros programas que possam danificar dispositivos ou comprometer a experiência de outros usuários.

9.4 Ao enviar uma avaliação, o cliente concede à Madesa, de forma gratuita, o direito de usar, copiar, publicar, traduzir, criar obras derivadas e/ou distribuir o conteúdo da avaliação em qualquer formato, mídia ou tecnologia, em todo o mundo.

9.5 Caso haja violação das diretrizes de conteúdo ou de qualquer outra disposição deste termo, a Madesa se reserva o direito de excluir qualquer conteúdo do site, a seu exclusivo critério.

10. Obrigações Fiscais do Cliente (CNPJ)

10.1. Em compras realizadas por meio de CNPJ, é necessário fornecer informações precisas sobre sua situação fiscal, como a Inscrição Estadual (IE) e se está adquirindo os produtos como destinatário final ou para revenda. Essas informações são exigidas pela legislação tributária para garantir que a nota fiscal seja emitida corretamente e que a tributação seja feita de acordo com as regras fiscais aplicáveis.

10.2. A omissão ou fornecimento incorreto dessas informações poderá acarretar a emissão de documentos fiscais inadequados, resultando em ajustes fiscais, multas ou outras penalidades tributárias. Em caso de falhas ou omissões nas informações fornecidas, o cliente será responsável pela correção, bem como pelos custos ou prejuízos decorrentes de tais erros.

11. Tratamento de Dados Pessoais

11.1. Os dados pessoais coletados em decorrência da operação serão tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), respeitando as diretrizes estabelecidas na nossa Política de Privacidade de Dados, disponível no site.

11.2. O cliente poderá, a qualquer momento e sem custos, solicitar à Madesa informações sobre o tratamento de seus dados pessoais, bem como requerer a exclusão de seus dados do banco de dados da empresa. As informações e o pedido de exclusão de dados poderão ser requisitados por meio do e-mail protecaodedados@maadesa.com ou mediante o formulário disponível no [link](#).

11.3. Para mais informações sobre como tratamos seus dados pessoais, consulte nossa [Política de Privacidade](#) disponível no site.

12. Autorização para Recuperação de Tributos – Art. 166 do CTN

12.1. O Cliente autoriza expressamente a Madesa, bem como suas filiais ou unidades operacionais que venham a constar como emitentes das notas fiscais das operações realizadas, a utilizar os meios legais cabíveis **para recuperar valores referentes a tributos incidentes sobre tais operações** (incluindo, mas não se limitando a, PIS, COFINS, ICMS, DIFAL e IPI), por meio de restituição, compensação ou levantamento de depósitos, nos termos do artigo 166 do Código Tributário Nacional. Esta autorização é concedida por prazo indeterminado, com efeitos retroativos e futuros, e possui caráter irrevogável e irretratável.

13. Legislação Aplicável

13.1. Este contrato é regido pelas leis brasileiras. As partes se comprometem a empregar os melhores esforços para resolver de forma amigável todas as questões decorrentes da relação de consumo, comprometendo-se a utilizar os meios extrajudiciais de resolução de conflito.

14. Modificações

14.1. A Madesa poderá alterar os termos deste documento periodicamente, sendo de responsabilidade do Usuário verificar a data da última modificação, bem como analisar quais foram as mudanças realizadas.

Última data de atualização: 04 de Abril de 2025.