



## Termos de uso

A **BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA.**, parte do grupo econômico da Whirlpool S.A, que é a detentora da marca icônica **Brastemp**, (“**BRASTEMP**”) preza por um atendimento de excelência aos seus consumidores, e isso não poderia ser diferente no ambiente digital.

O site [www.brastemp.com.br](http://www.brastemp.com.br) foi pensado e criado para ser o nosso canal de relacionamento com você.

Para que você possa navegar e utilizar-se dos serviços proporcionados em nosso site, favor atentar-se aos seus termos de uso que podem ser lidos e consultados logo abaixo:

### 1. Informações Gerais

(i) **SEGURANÇA** – Nem sempre a Internet proporciona ambientes seguros de navegação. Por isso, e preocupado com você, a BRASTEMP apresenta logo no início do site a mensagem do quanto é importante que você busque pelos canais oficiais da marca. Isso para sua maior segurança, uma vez que terceiros infelizmente podem se utilizar indevidamente da nossa marca para tentar contatar você.

Por meio do hiperlink, você poderá encontrar as principais informações para que você se sinta cada vez mais seguro no ambiente digital, especialmente quando se relacionar com a BRASTEMP.

(ii) **AÇÕES E CAMPANHAS COMERCIAIS** - Logo no início da página principal do site, você poderá encontrar as principais ações comerciais vigentes (ex: frete grátis, cupons de desconto, descontos à vista, produtos com diferentes opções de pagamento, produtos com preços especiais, etc).

Essas ações comerciais possuem regras específicas das quais sempre estarão referenciadas de forma clara para você. A título de exemplo, nós podemos mencionar a ação comercial do frete grátis. Pode ser que algumas regiões do país estejam fora desta ação, de modo que a BRASTEMP alertará você dessas condições. O mesmo vale, por exemplo, para produtos com preços especiais para algumas modalidades de pagamento, modalidades essas que estarão mencionadas para você.



Adicionalmente, em alguns períodos do ano, por motivos variados, como por exemplo, aniversário da marca, dia das mães, dia dos pais, etc., a BRASTEMP lança mão de diferentes campanhas comerciais sempre voltadas a beneficiar você no momento da compra do seu tão desejado eletrodoméstico. Como exemplo dessas campanhas, nós podemos mencionar as promoções comerciais, ações de *cashback* e compre e ganhe. Todas elas serão precedidas de regulamento e de uma página específica em nosso site (ou em um site específico da campanha). O intuito é esclarecer o consumidor das condições de cada uma das campanhas comerciais.

**(iii) DO RODAPÉ E DAS PRINCIPAIS INFORMAÇÕES** – No rodapé desta página principal do site e em todas as suas outras páginas, a BRASTEMP apresenta informações importantes para você.

É por meio do rodapé que você terá acesso às informações sobre o canal de televendas e do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, canal de compra voltado para Vendas Corporativas, Política de Privacidade e sobre os Termos de Uso, além de todo o mapa do site.

**(iv) PROPRIEDADE INTELECTUAL:** todo o conteúdo apresentado no site pode estar protegido por direito autoral e direito de propriedade intelectual. Assim, não é permitido copiar, reproduzir, modificar, republicar, carregar, publicar ou distribuir qualquer documento ou informação do site de qualquer forma ou por outro meio. O uso não autorizado dos materiais que aparecem no site pode violar direitos autorais e de propriedade intelectual.

## **2 - Da Compra de Produtos e Serviços**

**(i) DA NECESSIDADE DE CADASTRO PRÉVIO** –Ao efetuar suas compras no site será necessário realizar um cadastro. Por meio desse cadastro, você deverá apresentar as seguintes informações: (a) nome completo; (b) email; (c) CPF; (iv) telefone; e (v) endereço.

Essas informações são importantes para que a BRASTEMP consiga confirmar e processar a compra de forma segura, evitando, assim, os mais diferentes tipos de fraudes. Além disso, a BRASTEMP também utilizará seu cadastro para manter um relacionamento com você, de forma a garantir a viabilidade da entrega dos produtos adquiridos e da prestação dos serviços contratados por você.

**Por fim, também utilizamos essas informações para algumas finalidades comerciais, sempre para proporcionar a melhor experiência aos clientes da BRASTEMP. Todas as informações referentes ao tratamento de dados pessoais estão disponibilizadas em nossa Política de Privacidade.**



## **(ii) DOS MEIOS DE PAGAMENTO**

A BRASTEMP proporciona a você diferentes formas de pagamento para adquirir produtos e contratar serviços da marca.

### **DAS FORMAS DE PAGAMENTO ACEITAS**

As opções de pagamento podem ser alteradas sem aviso prévio. Consulte-as antes de efetuar a compra. Você pode pagar seu pedido das seguintes maneiras:

#### **Pagamento parcelado:**

- Cartão de crédito – Com 1 e/ou 2 cartões das seguintes bandeiras: American Express, Diners, Elo, Hipercard Mastercard e/ou Visa (em até 12x);
- Cartão Brastemp (co-branded) – Com 1 e/ou 2 cartões Brastemp das seguintes bandeiras: Mastercard e/ou Visa (em até 21x).
- Cartão Brastemp (co-branded) + Cartão de Crédito – Com a compra em 2 cartões sendo um deles cartão Brastemp bandeiras: Mastercard e/ou Visa (em até 21x) e outro Cartão de Crédito das seguintes bandeiras: American Express, Diners, Elo, Hipercard Mastercard ou Visa (em até 12x).

#### **Pagamento à vista:**

- Pix;
- Boleto bancário.

#### **E-Wallet:**

- Mercado Pago - Boleto (à vista), Cartão de débito virtual Caixa (à vista), Lotérica (à vista), Mercado Crédito (boleto parcelado em até 12x com juros para pré-aprovados pela e-wallet), Cartão de Crédito (em até 12x nas bandeiras: American Express, Diners, Elo, Hipercard Mastercard e Visa), Saldo/crédito na e-wallet (à vista) e PIX (à vista);



- PayPal - Cartão de débito (à vista dos bancos: Itaú, Bradesco, Nubank, Banco Next, C6Bank e Banco Inter) e Cartão de crédito (em até 12x nas bandeiras: Amex, Elo, Hipercard, Hiper, Mastercard e Visa);
- PicPay - Cartão de crédito (em até 12x), Saldo/crédito na e-wallet (à vista) e PIX (à vista).

#### **ATRAVÉS DA OPÇÃO CARTÃO DE CRÉDITO**

Logo após colocar os produtos no carrinho de compras e informar seu e-mail e senha, você será direcionado para a tela de pagamento do pedido.

- 1) Selecione a opção **CARTÃO DE CRÉDITO**;
- 2) Informe os dados conforme aparecem no cartão de crédito (Ex.: nome e número completos, n data de validade e número de CVV, exatamente conforme exposto no cartão de crédito);
- 3) Revise os dados informados, valor da compra e selecione **FINALIZAR COMPRA** para concluir o pedido.

O limite disponível no cartão deverá ser igual ou superior ao valor total da compra, independente do valor da parcela selecionada. Portanto, antes de finalizar a compra, verifique se o limite disponível no seu cartão de crédito compreende o valor necessário e informado no carrinho de compras.

Para ampliar ainda mais a segurança de nossos clientes, os pedidos pagos com cartão de crédito passam por uma checagem de dados cadastrais e transacionais tanto internamente pela BRASTEMP, quanto externamente por intermédio de fornecedores contratados.

Caso haja divergências ou necessidade de informações adicionais as fornecidas no pedido em análise, a BRASTEMP poderá entrar em contato através dos telefones de cadastro ou adicionais vinculados ao titular do cartão (das 07h30 às 22h00 sete dias na semana), e também via SMS (Compre & Confie), visando buscar confirmações e/ou solicitações de dados adicionais do titular do cartão (Ex.: documento com foto para a documentoscopia, foto para biometria ou até mesmo pergunta chave para garantir a validação de que o titular está ciente da transação em questão). A eventual confirmação dos dados pode levar até 5 dias úteis.

Se eventualmente, mesmo com as confirmações não seja possível seguir com a aprovação, o pedido poderá ser cancelado.



O PRAZO DE ENTREGA da compra passa a ser considerado após a aprovação e captura do valor da transação.

Parcelamento com o cartão de crédito: ao optar pelo cartão de crédito, você pode parcelar suas compras de acordo com o valor do pedido e as condições oferecidas no site diariamente. As condições de parcelamento (ex.: quantidade de parcelas, valor mínimo por parcela, parcela com juros e/ou sem juros), podem ser alteradas sem aviso prévio e são válidas as condições informadas no momento da escolha das parcelas do checkout do site.

Saiba que:

- Seu cartão de crédito possui um limite de compras estabelecido pela administradora do cartão (ex.: Banco emissor). Para que o pedido seja aprovado, é necessário que o limite disponível no cartão seja igual ou superior ao valor total da compra e não ao valor de cada parcela. Alguns pedidos poderão ser recusados por ultrapassarem esse limite, não cabendo a BRASTEMP a responsabilidade pela não-aprovação;
- 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;
- Uma transação já aprovada, pode sem prévio aviso, passar por uma nova análise antes da entrega efetiva do produto devido a informações recebidas da instituição bancária emissora do cartão ou de fatores de risco vinculados a transação em questão, ocasionando o cancelamento do pedido e devolução dos valores pagos para o cartão de crédito (devolução em até 2 faturas subsequentes, conforme determinação do banco emissor do cartão de crédito);
- Não são aceitos cartões de crédito emitidos no exterior.

#### **PAGAMENTO ATRAVÉS DO PIX**

Logo após colocar os produtos no carrinho de compras e informar seu e-mail e senha, você será direcionado para a tela de pagamento do pedido.

Você pode pagar via PIX de 2 maneiras na BRASTEMP:



- 1) PIX copia e cola: opção para quem compra via telefone celular (mobile);
- 2) PIX QR Code: opção para quem compra via computador (não mobile).

**PIX copia e cola (opção de compra mobile):**

- 1) Selecione PIX no checkout, escolhendo a opção;
- 2) No seu celular, dentro do aplicativo do seu banco, escolha a opção PIX e em seguida a opção PIX copia e cola para abrir o campo de colar a chave de pagamento gerada no site;
- 3) Copie a chave gerada no site e cole ela no campo informado do app do seu banco na opção PIX;
- 4) Confirme as informações e conclua a transação;
- 5) Retorne ao link do site e aguarde a conclusão da transação.

**PIX QR Code (opção de compra não mobile):**

- 1) Selecione PIX no checkout, clicando em cima dessa opção;
- 2) No seu celular, dentro do aplicativo do seu banco, escolha a opção PIX e em seguida a opção PIX Código QR;
- 3) Leia o QR Code gerado na tela do seu computador;
- 4) Após a leitura do QR Code, aguarde a conclusão da transação.

Para pagar com o PIX, você não precisa ter chave cadastrada.

O código e o QR Code tem um tempo de expiração (10 minutos) que será mostrado na tela desde o momento da finalização do pedido. Após o término do tempo disponível para pagamento, as transferências não serão aceitas, o pedido será cancelado e será necessário realizar um novo pedido para que seja gerado um novo QR Code para pagamento.



O valor transferido via Pix deverá ser exatamente o mesmo confirmado ao finalizar compra, caso haja divergência de valor na transferência (acima ou abaixo do valor) não será aceita e o pedido será cancelado.

Fica a critério do banco do cliente fazer análise de comportamento para a autenticidade da operação. A análise de comportamento do seu banco poderá durar até 1h após a solicitação de transferência, portanto, se faz necessário aguardar o retorno da análise, caso contrário o pedido será cancelado. A BRASTEMP não tem influência na análise de comportamento feita pelo banco.

#### **PAGAMENTO ATRAVÉS DE BOLETO BANCÁRIO**

Logo após colocar os produtos no carrinho de compras e informar seu e-mail e senha, você será direcionado para a tela de pagamento do pedido.

- 1) Selecione **BOLETO BANCÁRIO**, clicando em cima dessa opção.
- 2) Revise os dados, valor da compra e selecione **FINALIZAR COMPRA** para concluir o pedido
- 3) Após finalizar o pedido, clique em **ABRIR BOLETO BANCÁRIO**.
- 4) O boleto poderá ser impresso, pago na agência bancária de sua preferência, lotéricas ou pela Internet.

Assim que o pagamento for identificado, o pedido será liberado. O processo de confirmação pode levar até 5 dias após a realização do pagamento.

Se o boleto não for pago até a data de vencimento, o pedido será automaticamente cancelado e não será postergado o vencimento do boleto. Também não será aceito depósitos e/ou transferências, portanto, se faz necessário o pagamento do boleto bancário gerado no momento do fechamento do pedido e dentro do prazo informado.

A data de vencimento do boleto não será prorrogada, permanecendo a mesma do fechamento do pedido. Se o pagamento não for realizado até a data de vencimento, o pedido será automaticamente cancelado. Essa forma de pagamento é válida somente para compras à vista.



O PRAZO DE ENTREGA passa a ser considerado após a confirmação de pagamento feita pelo banco, que pode levar até 5 dias úteis.

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.

#### **PAGAMENTO ATRAVÉS DE E-WALLET**

Logo após colocar os produtos no carrinho de compras e informar seu e-mail e senha, você será direcionado para a tela de pagamento do pedido.

- 1) Selecione a E-Wallet desejada, clicando em cima da opção;
- 2) Revise os dados, valor da compra e selecione FINALIZAR COMPRA para concluir o pedido;
- 3) Após finalizar o pedido, haverá o redirecionamento para a plataforma do parceiro selecionado;
- 4) Em alguns casos, se faz necessário ter uma conta vinculada a e-wallet (ex.: PayPal e PicPay);
- 4) Ao realizar acesso para pagamento na e-wallet, escolha o método de pagamento disponível, escolha as condições e confirme a operação.

O PRAZO DE ENTREGA passa a ser considerado após a confirmação de pagamento feita pelo E-Wallet e pode levar até 5 dias úteis.

#### **Pontos Importantes**

O parcelamento disponível no carrinho diz respeito apenas a operações efetuadas na opção cartão de crédito do checkout, nas e-wallets fica a critério do parceiro as opções de pagamento, portanto, as condições aplicáveis a compra seguem as disponíveis no momento do pagamento e logado na





e-wallet selecionada (ex.: parcelamento com ou sem juros, valor mínimo de parcela e/ou mix de pagamento).

As e-wallets fazem validações de dados cadastrais e transacionais, a BRASTEMP não tem influência na aprovação do pedido.

#### **Dica**

Algumas carteiras digitais (e-wallet) dão a opção de carregamento de saldo na carteira digital através de um pagamento de boleto ou Pix, caso busque um pagamento com opção de cartão+boleto, carregue sua carteira digital ao qual tem conta, use o saldo e passe no cartão o valor residual da compra.

#### **(iii) COMPRA DE PRODUTOS COM A UTILIZAÇÃO DE CUPOM DE DESCONTO**

Atenção: Todo cupom de desconto tem a validade pré estabelecida, conforme estabelecido nas regras de sua utilização, sendo que tais regras podem estar descritas |, no e-mail, mala direta, no site, dentre outros, ficando inativo após o seu vencimento.

Para utilizar o cupom de desconto:

- 1) Escolha os produtos na BRASTEMP, confirme a cor e voltagem e coloque-os no CARRINHO DE COMPRAS.
- 2) NO SEU CARRINHO DE COMPRAS, insira o código promocional recebido no campo “adicionar cupom” e clique em “ok”.
- 3) Confira se o valor do cupom de desconto foi deduzido da sua compra.
- 4) Caso o valor da compra seja maior do que o valor do cupom é necessário fazer o pagamento complementar.

O cupom de desconto pode ou não ser cumulativo com outro desconto, sendo que esta informação constará na regra de uso do cupom de desconto, conforme explicado acima.



### **3 – DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

#### **(i) DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO OU DESISTÊNCIA**

Para a desistência antes do recebimento do produto, você deve primeiramente comunicar a BRASTEMP e, caso o produto já esteja em trânsito para a entrega, você deverá recusar o produto no ato da entrega e comunicar isso a BRASTEMP por meio de um dos canais de comunicação, sendo que a BRASTEMP providenciará o cancelamento em até 10 (dez) dias corridos após o recebimento do produto em seu centro de distribuição.

Caso você tenha recebido 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 se encontre 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 BRASTEMP. A análise será realizada em até 07 (sete) dias úteis, contados a partir do recebimento do produto em seu centro de distribuição.

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 o 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 e não da BRASTEMP.
- Boleto bancário: a restituição será realizada através de depósito em conta corrente do titular da compra, mesmo CPF, em até 10 (dez) dias úteis.

#### **(ii) RESSARCIMENTO DE VALORES DE PEDIDOS CANCELADOS**

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



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

### **(iii) POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO**

Garantir a satisfação dos nossos consumidores faz parte dos valores da 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 BRASTEMP e você é baseada na confiança. Todas as solicitações que envolvam troca e devolução de produtos 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:

#### **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 pedido só serão realizados após análise do produto pela 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, contados a partir da data do recebimento. Dentro desse prazo você tem o direito de solicitar a troca, desde que acompanhado de laudo técnico de uma das assistências técnicas credenciadas da BRASTEMP 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 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, você poderá também se dirigir a uma das Assistências Técnicas credenciadas, indicadas no manual do produto com posse da sua nota fiscal.

Central de atendimento, para esclarecimento de dúvidas sobre produtos BRASTEMP



- 4004-1759 – Capitais e regiões metropolitanas
- 0800 722 1759 – Outras localidades
- Ou ainda através dos atendimentos Online e Fale Conosco no Site.

Horário de Atendimento: De 2ªfeira 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.

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:

- 1) Escolha os produtos na loja BRASTEMP, confirme a cor e voltagem e coloque-os no CARRINHO DE COMPRAS.
- 2) NO SEU CARRINHO DE COMPRAS, insira o código do vale-trocas no campo “cupom de desconto” e clique em calcular.
- 3) Confira se o valor do vale foi deduzido da sua compra.
- 4) Caso o valor da compra seja maior do que o valor do vale é necessário fazer o pagamento complementar.
- 5) 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.



#### **(iv) DAS REGRAS PARA ENTREGA DO(S) PRODUTO(S)**

**DO PRAZO PARA ENTREGA** - O prazo da entrega se dará conforme a opção de pagamento selecionada no momento da compra, e passa a contar a partir 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.

#### **PROCEDIMENTO DE ENTREGA**

A BRASTEMP entregará o seu produto nos prazos informados no momento da compra. Caso nosso entregador não encontre ninguém no local indicado, fará até três tentativas.

Caso a entrega não se concretize e/ou não seja possível localizar o endereço indicado, a BRASTEMP entrará em contato com você, através de contatos por e-mail e telefônico para confirmar o endereço.

Confirme as medidas do produto adquirido com embalagem, para garantir que é compatível com as medidas de passagem do endereço de entrega, exemplo passagem pelas portas, portões, elevadores, escadas e móveis planejados.

Caso o produto não passe no elevador (ou não tenha elevador no seu imóvel), os nossos entregadores só fazem a entrega em até três andares acima do térreo. Não nos responsabilizamos pela contratação e pagamento de serviços de empresas para içamentos, mão de obra para transportes de movimentação interna no endereço de entrega e ou contratação de mão de obra de assistência técnica, para remoção da embalagem e partes do produto.



Observado o disposto anteriormente, para a sua segurança e comodidade, os nossos entregadores estão autorizados a carregar a sua compra até o local de instalação, desde que não cause riscos para a segurança do entregador e não comprometa a integridade do produto.

Ao receber o produto é de responsabilidade do consumidor, desembalar e verificar se não há nenhuma divergência (seja voltagem, tipo de produto, avarias etc) antes de assinar o canhoto da entrega. Caso note alguma divergência o consumidor deve recusar o produto e assinar através da NF informando o motivo da recusa. Após a recusa entre em contato em nossa central de atendimento que seguiremos com a tratativa da sua solicitação.

Certifique-se que uma pessoa maior de 18 anos esteja no local para recebimento da entrega.

## **ENTREGA DE 2 OU MAIS PRODUTOS**

Na compra de mais de um produto, a entrega pode ser realizada separadamente, verifique na nota fiscal se o produto comprado corresponde à entrega que está sendo realizada.

## **MINHA CONTA**

Em Minha Conta é possível acompanhar de forma simples e detalhada o processamento do seu pedido.

Clique em “Minha Conta” no topo do site BRASTEMP, opte por receber o código de acesso por email ou entrar com uma conta Google:

- **Receber o código de acesso por e-mail**, com o e-mail utilizado na hora da compra você receberá um código na sua caixa de entrada. É só copiar o código e inserir no campo selecionado do site.
- **Entrar com Google**: selecionando essa opção irá abrir uma janela para você selecionar o seu e-mail e senha para fazer o login.



Nessa página você consulta e confere o status de todos os seus pedidos. Para ver mais informações é só ir em “Meus Pedidos” através do menu de opções e clicar em “Ver detalhes” do seu pedido.

- **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.
- **Produto em transporte:** Etapa em que o(s) item(s) do pedido já esta (ão) em poder da transportadora e esta(ão) seguindo para entrega.
- **Produtos entregue:** Estágio de finalização do atendimento e que somente é informado após a confirmação da entrega pelo transportador.

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 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 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 BRASTEMP, que entra em contato com o consumidor, através de e-mail ou contato telefônico, para confirmar os dados e concluir a entrega e ou providenciar o cancelamento com devolução dos valores pagos. Após a conclusão do pedido o consumidor não poderá mais alterar dados que foram preenchidos. Recomenda-se que ele cancele o pedido e refaça-o. 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 da 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:

#### **Ausência de recebedor:**

- Verifique o status do seu pedido e a sua caixa de e-mail. Caso conste a informação de que a BRASTEMP já fez alguma tentativa infrutífera de entrega, pedimos que você aguarde de 24h a 48h. Neste período, faremos 3 tentativas de entrega consecutivas.
- Após as tentativas de entrega, se não houver alguém para receber, o produto(s) retornará ao Centro de Distribuição da BRASTEMP e você receberá uma notificação.
- As entregas são feitas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h.
- No caso de apartamento, verifique, com a portaria, se o produto foi entregue.

#### **Recusa do pedido:**

- Certifique-se de que as pessoas encarregadas de receber o pedido, como porteiros ou empregados, não se recusaram a recebê-lo.

#### **Fatores Naturais e Adversos:**

- Certifique-se de que, nos dias agendados para a entrega, não ocorreram chuvas fortes, acidentes ou greves na região onde o produto deveria ser entregue, impossibilitando a chegada do transportador.
- Confirme em sua caixa de correio eletrônico, constante em seu cadastro, se você não recebeu um e-mail da BRASTEMP, informando a reprogramação da data de entrega.



- A BRASTEMP possui uma equipe treinada para esclarecer e solucionar qualquer ocorrência que possa comprometer o prazo de entrega informado na compra. Se suas dúvidas não foram sanadas por meio de nosso site, por favor, entre em contato através dos nossos canais de atendimento.

#### **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 da 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.

#### **(vi) DANFE – NOTA FISCAL ELETRÔNICA**

A partir de 1º de setembro de 2009 estamos gradativamente implementando a emissão de notas fiscais eletrônicas para os produtos comercializados pela BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA. O processo de compra será concluído após consulta automática da situação cadastral do CPF ou CNPJ junto ao SEFAZ (Secretária da Fazenda) como também após a aprovação do pagamento pelas instituições bancárias. Esta alteração tem por objetivo atender o cronograma do Governo Federal, de modo que os produtos faturados passam a ser acompanhados pelo documento DANFE (documento auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), conforme Ajuste SINIEF n.º 7, de 30.09.2005 e protocolo n.º 10 de 18.04.2007. Caso haja alguma irregularidade no cadastro do destinatário do pedido perante o Ministério da Fazenda, os pedidos serão cancelados e os valores serão devolvidos.

#### **(vii) FRETE**

O frete de entrega do pedido é calculado com base no local de entrega, peso e dimensões de cada produto adquirido.



Você poderá calcular o valor do frete nas seguintes páginas:

- 1) Página do PRODUTO e no CARRINHO DE COMPRAS:

No campo “Calcule o frete para sua região” digite o CEP de entrega e clique no botão “Ok”.

- 2) No step de “Entrega” durante o preenchimento do CEP do endereço onde deseja receber o produto.

O FRETE GRÁTIS só contempla os produtos que participam de alguma ação promocional, descrita na loja Brastemp ou em qualquer material promocional enviado pela Brastemp.

Se for comprado, no mesmo pedido, outro produto fora da promoção, o frete deste produto será cobrado normalmente.

#### **4 – DA DISTRIBUIÇÃO DE BRINDES (AÇÃO PROMOCIONAL)**

Ocasionalmente a BRASTEMP realiza ações com distribuição de brindes atrelada a compra de algum produto específico.

A Promoção é válida apenas para os consumidores que adquirirem, na BRASTEMP, um dos produtos participantes da aludida promoção, no prazo determinado, ou ainda enquanto durar o estoque de brindes disponíveis.

A promoção não implica em qualquer tipo de concurso, sorteio ou operação assemelhada e não se enquadra em qualquer tipo de modalidade de área ou competição, não estando, portanto, sujeita à autorização prévia estabelecida na Lei 5.768/71.

O brinde será entregue ao consumidor participante desta Promoção, via correios, sem nenhum ônus ao mesmo. O prazo de entrega varia de acordo com a região do território nacional, limitado a 45 dias após a confirmação de pagamento do produto.

O endereço para entrega do brinde será o mesmo que foi informado pelo consumidor participante desta Promoção, ao se cadastrar na BRASTEMP para a realização da compra do produto, não sendo possível a troca de endereço.



## **5 - PROMOÇÕES OUTLET/ BAZAR/ SALDÃO**

São produtos de linhas antigas em perfeitas condições estéticas e funcionais, com garantia de fábrica assim como qualquer outro produto da marca. Por não haver mais produção, comercializamos apenas modelos, cores e voltagens disponíveis no estoque. Você ainda pode contratar a garantia estendida para garantir ainda mais tranquilidade.

## **6- GARANTIA ESTENDIDA**

Conforto, tranquilidade e confiabilidade: é isso que o seu Seguro de Garantia Estendida Original traz para você. Com ele você pode estender a sua garantia de fábrica por até três anos, adquirindo mais proteção e segurança para seu produto.

Com atendimento simples e ágil, o Seguro Garantia Estendida Original é uma solução inteligente com uma série de vantagens que só a Brastemp faz pensando em você. Oferecendo mais proteção e segurança ao seu produto e garantindo a tranquilidade que você precisa.

### **Quais as coberturas do Seguro de Garantia Estendida Original?**

O Seguro de Garantia Estendida Original oferece as exatas mesmas condições e coberturas da garantia de fábrica do seu produto. Ao contratar o seguro, você pode acessar essas informações nas condições gerais, que constam no e-mail do Bilhete de Seguro de Garantia Estendida Original adquirido. É importante que você guarde a nota fiscal e o Certificado de Garantia do fornecedor do produto durante o período de vigência do Seguro de Garantia Estendida Original. Consulte sempre que julgar necessário.

### **O que é o Bilhete de Seguro de Garantia Estendida Original?**

O Bilhete de Seguro de Garantia Estendida Original é o comprovante de contratação do seu seguro. Neles estão contidas informações do segurado, do produto, da seguradora responsável, bem como coberturas, exclusões e obrigações de ambas as partes. Você recebe seu Bilhete de Garantia Estendida por e-mail logo após a aquisição do seu Seguro de Garantia Estendida Original.

### **Quando começa a vigência das coberturas do Seguro de Garantia Estendida Original?**



O Seguro de Garantia Estendida Original tem sua vigência iniciada no dia seguinte ao término da garantia de fábrica. A partir de então você terá 12, 24 ou 36 meses de cobertura, dependendo do plano contratado.