

Política de Entrega de Produtos

Por: **A Morada** - [13/06/2024]

A Política de Entrega de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

DAS CONSIDERAÇÕES E CONDIÇÕES PRELIMINARES

Da Relação de Unicidade e Exclusividade de Aquisição do Produto da A Morada

A Morada não trabalha com estoques de produtos.

O produto que você consumidor adquiriu com a A Morada é único e exclusivo para sua própria e respectiva demanda, confeccionados sob medida conforme as informações prestadas por você cliente.

A entrega do seu produto seguiu plenamente as práticas da empresa relacionadas ao fluxo financeiro e de escolha e de prestações de informações pelo consumidor sobre as características do produto para que a compra pudesse ser efetuada, PRINCIPALMENTE:

- (i) preenchimento de formulários; e
- (ii) providências das tomadas das medidas (medições) por você mesmo consumidor.
www.amorada.com.br/comomedireinstalar.

DIANTE O EXPOSTO, SOLICITAMOS TODA CAUTELA E CUIDADO NO MANUSEIO DA INSTALAÇÃO PARA QUE O PRODUTO NÃO SEJA DANIFICADO E SUA SATISFAÇÃO SEJA GARANTIDA.

1. Identificação

Este site e essa política são de propriedade, mantido, e operado por **A Morada**, com endereço na Rua dos Pinheiros, 702, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05422-001, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 46.703.724/0001-00.

2. Contato – CAAM (Central de Atendimento A Morada)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Entrega de Produtos, **A Morada** disponibiliza o CAAM para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O CAAM opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo:

- (a) Presencialmente, durante os horários de funcionamento de segunda a sexta das 8h às 18h e sábado das 10 horas e 14 horas;
- (b) Pelo telefone (11) 3085-7448 // (11) 3082-2942., segunda a sexta das 8h às 18h e sábado das 10 horas e 14 horas;
- (c) Por correspondência física endereçada à **A Morada**, Rua dos Pinheiros, 702, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05422-001 ou pelo e-mail sac@amorada.com.br, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento.

Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de cinco dias corridos para início das tratativas sobre a demanda ora tela.

3. Locais atendidos

A Morada opera a entrega por meio de terceiros contratados em todos os estados brasileiros.

4. Prazos de entrega

Durante o processo de compra do produto, **A Morada** informará ao Cliente uma estimativa de prazo para a entrega dos Produtos, considerando as características do produto adquirido, a(s) sua(s) quantidade(s), a distância entre a sede da **A Morada** e o endereço de entrega informado pelo Cliente.

Uma vez confirmada o pagamento do produto pela instituição financeira, o prazo estimado de entrega para o cliente será contado a partir da data de recebimento do produto pela **A Morada** pela fábrica, o pode ocorrer em até 15 dias úteis da data da confirmação do pagamento pela **A Morada**.

Salvo situações de caso fortuito ou força maior prevista na legislação brasileira, o prazo de entrega do produto para o cliente será aquele informado no site no momento da confirmação do pagamento realizado pelo cliente para **A Morada**.

5. Horário de entrega

A Morada, por meio de empresa de frete terceirizada contratada, efetuará as entregas de Produtos entre segunda-feira e sábado, das 08:00 às 18:00, podendo haver variações em casos excepcionais.

Caso o endereço de entrega se localize em um condomínio ou em um local de difícil acesso, é obrigação do cliente informar, no ato da compra, quaisquer restrições de horário de entrega, onde as entregas devem ser feitas no condomínio e para quem devem ser entregues, tendo em vistas as regras existentes.

6. 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 a sede **A Morada** e o local de entrega informado pelo Cliente.

Após a conferência dos Produtos pela **A Morada**, **A Morada** entregará os Produtos adquiridos em embalagem do fornecedor dos produtos (Empresa chamada "Amorim"), que será conferida previamente pela **A Morada**.

Quando do recebimento de seu produto, o cliente deverá **COMUNICAR IMEDIATAMENTE** se embalagem estiver corrompida mesmo que parcialmente (aberta, amassada ou com qualquer outro dano aparente e visível aos olhos).

Se o dano da embalagem for aparente, conforme aqui exposto, o CLIENTE NÃO DEVE RECEBER O PRODUTO (conforme estipulado no item 8 abaixo).

Considerando que os entregadores terceirizados da **A Morada** não são autorizados a montar, instalar ou desmontar os Produtos, retirar portas ou janelas, transportar os Produtos por escadarias ou içá-los pela parte externa do edifício ou, ainda, realizar qualquer atividade que seja diversa da simples entrega do Produto, é necessário que o cliente se certifique que as

dimensões do Produto são compatíveis com as dimensões das portas, elevadores, passagens e corredores do local de entrega por ele escolhido.

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.

Para que a entrega seja realizada, é necessário que o Cliente autorize uma pessoa maior de 18 anos (amigos, parentes, porteiros ou outra – devidamente responsável pela recepção dos Produtos) para receber e conferir a embalagem os produtos e assinar o respectivo protocolo.

O serviço de entrega não inclui qualquer outra atividade por parte dos entregadores, estando **A Morada** isenta de qualquer obrigação de instalação, montagem, desmontagem ou teste dos produtos adquiridos e entregues.

Mesmo considerando que a instalação do Produto pode ser realizada pelo próprio Cliente, se o Cliente, por qualquer motivo, quiser ter a opção de adquirir, de forma completamente independente, e dependendo da localização de onde o Produto será instalado, a prestação de serviço de instalação do Produto, o Cliente poderá fazer a contratação de tal serviço, por meio de contato e combinação direta referente a prazo e preços com **A Morada**, por meio dos contatos de e-mail ou WhatsApp disponibilizados pela **A Morada**.

8. Recusa de 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; e
- (iv) ou, ainda, se o conteúdo das embalagens estiver incompleto, sem partes ou acessórios dos produtos adquiridos. Em caso de qualquer divergência, o Cliente deverá recusar-se a receber o Produto em questão e/ou, conforme o caso, entrar em contato com o CAAM, para imediata solução do problema identificado. Caso haja o recebimento indevido do produto, o Cliente poderá requerer sua troca apenas nos casos previstos na Política de Trocas e Devoluções.

9. Tentativas de entrega

A Morada entregará os Produtos adquiridos, no prazo estabelecido e no endereço informado pelo Cliente.

Caso não seja possível **A Morada** 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, **A Morada** entrará em contato com o cliente para realização de tentativas subsequentes.

Por fim, caso as partes comerciais não consigam chegar em um consenso sobre a melhor forma de entrega do Produto, em conformidade também com as regras estabelecidas na presente política, o cliente poderá retirar o produto na sede da **A Morada** ou o pedido poderá ser cancelado e o reembolso ocorrerá nos mesmos termos previstos na Política de Trocas e Devoluções com relação à devolução por arrependimento.

10. Saiba tudo sobre o Clique e Retire

A Morada disponibiliza a possibilidade de realização da compra pelo site e retirada pelo próprio cliente na loja física.

10.1. Como utilizar? Para aderir a essa modalidade, uma vez que o produto tenha sido escolhido, basta escolher a opção “Retire na Loja” no momento do pagamento (verifique o local em que você deverá buscar o pedido), finalizar o pedido e aguardar por mais informações. Quando o produto estiver disponível para a retirada, enviaremos um e-mail informando.

10.2. Sobre a compra: Após a confirmação do pagamento pela instituição financeira, o recebimento do produto pela **A Morada** pela fábrica, **A Morada** comunicará o cliente quando o produto estiver disponível para a retirada no ponto de retirada escolhido, conforme estabelecido no ato da compra. Para o serviço “Clique e Retire”, não será cobrado nenhum valor relativo a frete ou taxa de entrega. É imprescindível que as informações de contato do cadastro estejam atualizadas e isso garantirá sucesso, em possíveis contatos que se façam necessários.

10.3. Sobre a retirada: Será encaminhado um e-mail e/ou WhatsApp para o cliente, comunicando que o pedido está disponível para a retirada.

O cliente poderá conferir o status de seu pedido na seção de “Minha conta” contido no site.

O pedido ficará disponível para retirar no ponto de retirada escolhido no prazo inicial de 7 (sete) dias corridos, a contar da data de comunicação realizada pela A Morada para o cliente que o produto está disponível para retirada.

Caso o pedido não seja retirado neste prazo, **A Morada** entrará em contato com o cliente comunicando que o produto será enviado para o endereço do cliente por frete, cujo custo será de responsabilidade do cliente, a ser cobrado por meio de envio de boleto bancário ou por qualquer outro meio combinado entre as Partes.

O horário de retirada do pedido será de acordo com o horário de funcionamento do ponto de retirada escolhido.

Ao comparecer no local de retirada, o cliente deverá informar que a compra foi realizada através do serviço “Clique e Retire”.

A entrega do pedido será realizada na Loja física da **A Morada**, sendo que será de exclusiva responsabilidade do cliente a retirada do produto na área de atendimento do local, o carregamento e o transporte até seu destino final.

Para a retirada do pedido, o cliente deverá apresentar: Documento original com foto e o número do seu pedido.

Para que outra pessoa (Terceiro) faça a retirada de mercadoria em nome do Cliente é preciso apresentar o documento de identidade original com foto e autorização de retirada, conforme mencionado no parágrafo abaixo, de mercadoria disponibilizada no momento do fechamento do pedido devidamente preenchida, com a cópia do documento de identidade do titular da compra.

Para retirada de pedidos de Pessoa Jurídica apresentar cópia autenticada do Contrato Social/Estatuto da empresa e documento original com foto do representante legal. Caso o pedido de Pessoa Jurídica seja retirado por terceiro, apresentar (além da cópia autenticada do contrato Social/ Estatuto e documento original com foto de quem está retirando) o termo de

autorização assinado pelo representante legal da empresa. Confira modelo do termo de autorização.

10.4. Sobre a troca ou cancelamento: favor verificar a política de troca ou cancelamento.

11. Devolução por erro no cadastro

A Morada não se responsabiliza caso o pedido seja entregue no endereço incorreto por erro de cadastramento. Os dados cadastrais são de inteira responsabilidade do cliente. Caso haja algum problema na entrega dos produtos por erro no endereço cadastrado, o custo de reenvio dos produtos será de responsabilidade do cliente, inclusive do novo produto, na eventualidade do 1º endereço informado incorretamente não vier a ser localizado.

12. Diversos

Alterações do pedido: **A Morada** não aceitará alterações do pedido (formas de pagamento, quantidades, local, data) após a finalização do processo de Compra no Site.

Atrasos: Algumas situações excepcionais podem causar atrasos na entrega dos Produtos adquiridos, como a indicação de um endereço errado, incompleto ou inexistente ou a ocorrência de fatores naturais (chuvas, enchentes) ou humanos (greves, manifestações, acidentes), conhecidos como eventos de caso fortuito e força maior. Nestes casos, **A Morada** fará o possível para manter o Cliente informado com relação ao problema que causou o atraso e para efetivar a entrega no menor prazo possível.

Retenções: Caso os Produtos adquiridos sejam retidos por autoridades fiscais em decorrência de pendências do Cliente, **A Morada** informará a situação imediatamente, ficando, no entanto, isenta do dever de entregar os Produtos, uma vez que os Produtos só poderão ser liberados pela autoridade competente mediante o comparecimento do Cliente.

Alertas: **A Morada** poderá enviar e-mails ou mensagens instantâneas de Whatsapp ou 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.