

TERMO DE USO – SITE ‘MERCATO EM CASA’

Ao utilizar efetuar uma compra no site ‘MERCATO EM CASA’, você declara estar de acordo com os seguintes termos e condições (Termos de Uso).

1 – POLÍTICA DE PAGAMENTO.

As compras efetuadas no site ‘Mercato em Casa’ podem ser pagas por meio de cartão de crédito e boleto bancário. Podem ser parceladas em até 3 (três) vezes sem juros nos cartões de crédito.

Os preços e condições de pagamento anunciados em nosso site são exclusivos para as vendas realizadas por intermédio dele. As condições anunciadas em nossas lojas físicas podem ou não refletir as mesmas condições do site eletrônico.

Você pode optar por realizar o pagamento de seu pedido em até 03 parcelas. No entanto, é necessário que o valor total da compra esteja dentro do limite de crédito disponível em seu cartão. Caso o limite seja ultrapassado, o pedido poderá não ser aprovado pela administradora do seu cartão e você será comunicado por nossa equipe via e-mail. Nesse caso, seu pedido de compra será cancelado

Vale lembrar que o prazo de entrega da sua compra começará a contar somente após a sua administradora de cartão de crédito aprovar o pagamento e o seu pedido for confirmado pela nossa equipe.

1.1 – Cartão de crédito.

Ao realizar compras com cartão de crédito no site ‘Mercato em Casa’, você poderá optar por utilizar as bandeiras Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, Hipercard, Elo e Discover. As compras poderão ser parceladas em até 3 (três) vezes iguais, sem entrada e sem juros.

Para usar seu cartão de crédito, basta escolher esta forma de pagamento no momento do fechamento do seu pedido de compra. Na sequência você deverá informar os dados de seu cartão que forem solicitados.

Para sua segurança, caso haja qualquer divergência entre as informações cadastrais e de pagamento, nos reservamos o direito de não aprovar o seu pedido, ou, de entrar em contato para confirmar seus dados.

1.2 – Boleto Bancário.

As compras em que a modalidade de pagamento escolhida for o boleto bancário a condição de pagamento será em uma única parcela e o banco emissor do boleto será o Itaú. Sendo assim, o pagamento do boleto será realizado em uma única parcela, no valor total de sua compra, e deverá ocorrer até a data de vencimento informada no boleto.

Para agilizar o processo, lembre-se de imprimir o boleto bancário assim que finalizar sua compra em nosso site. Mas, se preferir, você poderá acessar o link para visualização e impressão de seu boleto por meio do e-mail que receberá após a realização de seu pedido.

Informamos que o site 'Mercato em Casa' não envia o boleto impresso para sua residência e, caso seu pagamento não seja confirmado até a data de vencimento do boleto, o seu pedido será automaticamente cancelado. Quando isto ocorrer, você será informado por e-mail por nossa equipe.

2 – POLÍTICA DE ENTREGA.

O prazo de entrega do produto pode variar de acordo com a região de entrega, disponibilidade do produto e forma de pagamento. O cálculo do frete e prazo de entrega pode ser visualizado após adicionar os produtos de interesse no carrinho de compras.

Em seguida, você deve informar o CEP, o sistema automaticamente irá ofertar os produtos disponíveis para sua região e, após o fechamento da compra, será apresentado calendário informando datas disponíveis para agendamento da entrega. Caso prefira, você também poderá acessar o campo 'Acompanhe Seu Pedido', após realizar *login* no site. Atente-se às nossas promoções de frete grátis, pois, nestes casos a simulação não irá considerar o valor do frete exclusivamente para os itens do carrinho que façam parte da promoção.

Atenção: sob qualquer circunstância, a confirmação da entrega passa a valer somente após a confirmação e aprovação de pagamento de seu pedido pela instituição financeira.

Nossas entregas são realizadas entre 8 (oito) e 18 (dezoito) horas, de segunda à sexta-feira, por transportadoras contratadas ou pelos Correios.

Temos também disponível a opção de retirada em nossos pontos de coleta, onde você pode consultar a disponibilidade em nosso site (pagina do calendário).

Dicas importantes:

Antes de efetivar a compra, atente-se para descrição e ficha técnica do produto. Estas informações estão disponíveis na página com os detalhes do produto.

Guarde sempre a Nota Fiscal recebida no momento da entrega, ela é a garantia de seu produto.

Você receberá também uma cópia da Nota Fiscal no e-mail cadastrado no site 'Mercato em Casa' (NFeletrônica) e XML.

Conserve em boas condições a embalagem original do produto, as etiquetas, manuais, itens e acessórios que acompanham o produto. Em caso de troca ou devolução, estes itens deverão ser devolvidos em perfeito estado, refrigerado ou congelado, juntamente com o produto;

Faça sempre a conferência dos itens do pedido no momento da entrega e da nota fiscal. Nunca aceite um produto ou embalagem com o lacre rompido;

Caso exista algum problema (lacre rompido, avaria, ausência de algum item ou divergência entre Nota Fiscal e conteúdo), recuse a entrega e não assine o canhoto na NF. Informe, no verso da Nota Fiscal e do comprovante de entrega, o motivo da recusa e entre em contato imediatamente com o SAC pelo número 0800 704 7060, das 8h às 18h, ou pelo e-mail mercato@brf.com preenchendo o formulário de contato;

É necessário ter alguém para receber a sua entrega, caso não seja você, informe a pessoa responsável como deve proceder;

Como atuamos com produtos perecíveis, é fundamental que você leve os produtos ao freezer ou geladeira assim que forem entregues, desta forma você irá garantir a qualidade dos produtos.

Nossa responsabilidade termina no momento da entrega, logo oriente as pessoas que forem receber os seus produtos como deverão armazená-los.

2.1 - Status do pedido e acompanhamento de entrega.

Para saber o status de seu pedido de compra ou entrega, você pode acessar o link Meus Pedidos, e, após efetuar o login, clique no número do pedido para ver o detalhamento de sua compra.

Você também receberá por e-mail e ou SMS os principais status de entrega, para que possa se programar para o recebimento.

Atenção: Não é possível alterar dados do endereço de entrega após a realização de seu pedido, em virtude do cálculo do frete e da variação na alíquota dos impostos envolvidos na transação.

2.2 – Meu produto ainda não chegou.

Antes de entrar em contato com o nossa Central de Atendimento ao Cliente, verifique todas as possibilidades descritas abaixo:

- a. Data de entrega: Você pode rever sempre quando quiser a data agendada para entrega acessando a tela de “meus pedidos” em nosso site.
- b. Dados do endereço: confirme os dados informados para o endereço de entrega, em nossa tela de “meus pedidos” ou em seu cadastro.
- c. Pagamento: confira também se o seu pedido foi aprovado e se seu pagamento já foi confirmado pela instituição financeira (banco ou operadora do cartão), através das mensagens enviadas em seu e-mail ou na tela “meus pedidos” em nosso site.

Atenção: Para pagamentos feitos por meio de cartão de crédito, o prazo para entrega deve ser considerado a partir da aprovação do pedido e da confirmação do pagamento. Caso haja atraso neste processo, o prazo de entrega deve ser revisto proporcionalmente, levando em consideração o tempo de aprovação. Você receberá uma comunicação no e-mail cadastrado no site ‘Mercato em Casa’ com a confirmação do seu pagamento.

Para pagamentos realizados por boleto bancário, o pedido é liberado mediante a confirmação do pagamento pela instituição financeira, que pode ocorrer em até 3 (dias) úteis a partir da data do pagamento, desde que dentro do horário de funcionamento dos bancos.

- d. Ausência de um recebedor: verifique, no status do seu pedido, se já fizemos alguma tentativa de entrega. É importante ressaltar que é indispensável a presença de uma

pessoa para conferência dos produtos, recebimento e assinatura por extenso com RG no canhoto da Nota Fiscal. Nossas transportadoras realizam até 2 (duas) tentativas de entrega no endereço informado e são orientados a deixar um aviso no caso da ausência de uma pessoa. Caso a entrega não seja realizada, seu produto irá voltar para nosso Centro de Distribuição e você será informado sob o risco de ter seu pedido cancelado e por sua vez ressarcido dos valores pagos (verificar com sua administradora o prazo de ressarcimento).

*Importante: lembre-se que você será informado no e-mail cadastrado em seu perfil. Portanto, se você não puder receber pessoalmente sua compra, deixe uma pessoa responsável nesta data e a instrua-o (a) em como proceder. Se você mora em prédio ou condomínio, avise o porteiro e veja também se a pessoa responsável pelo recebimento não recusou a sua entrega.

Uma entrega pode sofrer atraso por diversos fatores, como os já citados acima ou: demora na liberação do pedido por parte da administradora do cartão de crédito, demora na confirmação do pagamento pela instituição financeira, divergência nos dados cadastrais fornecidos, ausência no local de entrega e recusa no recebimento por terceiros, fenômenos naturais e fatores externos. Em caso de dúvidas, entre em contato com nosso SAC pelo telefone 0800 704 7060, das 8h às 18h, ou pelo e-mail: mercato@brf.com.

2.3 – Transporte.

No intuito de atender todas as suas expectativas e satisfazê-lo, todas as nossas mercadorias são cuidadosamente etiquetadas e transportadas em embalagens especialmente preparadas.

2.4 - Danfe e Nota Fiscal Eletrônica.

A Nota Fiscal Eletrônica é um documento digital, com validade jurídica reconhecida por meio da assinatura digital do remetente, emitido e armazenado eletronicamente pelo Ministério da Fazenda que serve para documentar, para fins fiscais, uma operação de circulação de mercadorias ou prestação de serviços.

A Danfe, Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, é a versão impressa da Nota Fiscal Eletrônica, ou seja, aquela que acompanha o seu produto. Ela não substitui a Nota Fiscal Eletrônica, mas contém a chave de acesso para a mesma.

Para acessar este documento, entre no site do Ministério da Fazenda, clique em Consultas no menu superior e na sequência, em Nota Fiscal Eletrônica.

3 – POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO.

A Loja 'Mercato em Casa' deseja sua total satisfação ao realizar suas compras. Neste sentido, criamos uma Política de Troca e Devolução respeitando às suas necessidades e baseada no Código de Defesa do Consumidor. As presentes condições de compra e venda são as cláusulas que você, consumidor, assume ao efetuar uma compra no site 'Mercato em Casa'.

Antes de qualquer procedimento, a troca ou devolução de qualquer produto precisa ser informada ao nosso Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 704 7060, das 8h às 18h, ou pelo e-mail: mercato@brf.com.

Serão aceitos para troca/devolução somente produtos que não tenham sido alterados, estejam intactos, com as etiquetas originais e com sua embalagem original. Todo produto devolvido deverá vir acompanhado da Nota Fiscal, com as seguintes informações preenchidas no verso:

- Nome completo;
- Endereço completo;
- Número do pedido;
- Nome e código do produto a ser devolvido informado na Nota Fiscal;
- Motivo da troca;
- Assinatura do consumidor;

O consumidor deve ficar atento à descrição e ficha técnica do produto que se encontra na página com os detalhes do produto no site 'Mercato em Casa'.

É importante guardar a Nota Fiscal recebida no momento da entrega dos itens comprados e os e-mails transacionais da compra como garantia.

A embalagem original do produto comprado, assim como manuais, etiquetas, itens e acessórios que o acompanham devem ser conservados em boas condições. Em caso de troca ou devolução, estes itens serão avaliados.

Quem for receber o produto deve sempre fazer a conferência dos itens do pedido e da Nota Fiscal no momento da entrega e jamais aceitar um produto com o lacre rompido;

Caso haja algum problema (lacre rompido, avaria, ausência de algum item ou divergência entre nota e conteúdo), aconselhamos que recuse o produto no momento da entrega e não assine o canhoto. Ao invés disto, deve-se Informar no verso da Nota Fiscal e do comprovante de entrega o motivo da recusa e entrar em contato imediatamente com o nosso atendimento pelo telefone 0800 704 7060, das 8h às 18h, ou pelo e-mail: mercato@brf.com.

É necessário haver alguém no local da entrega para o recebimento. Caso você não tenha disponibilidade, por favor informe quem é a pessoa responsável para o recebimento e como ela deverá proceder. A entrega poderá ser feita a terceiros, como porteiros ou parentes.

Após a conferência positiva, será necessária a assinatura por extenso do responsável pelo recebimento e número de RG no canhoto da nota.

Nos responsabilizamos inteiramente pela qualidade dos produtos durante todo o trajeto, enquanto transportados até o seu destino.

Uma vez protocolada a entrega, a responsabilidade pela integridade do produto passa a ser imediatamente de quem o recebeu. O mesmo vale em caso de presentes entregues em endereços de terceiros.

3.1 - Devolução por Arrependimento.

Para a realização de uma devolução em caso de arrependimento ou desistência, oferecemos o prazo de 07 (sete) dias corridos após o recebimento do produto no local de entrega.

O produto devolvido deve estar em sua embalagem original, com etiquetas, em perfeito estado de conservação e apresentado junto ao cupom original ou 1ª via da nota fiscal. Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto para o consumidor, caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados e, neste caso, o frete de retorno será pago pelo consumidor.

Caso o produto esteja em perfeito estado, o valor será integralmente reembolsado, após o recebimento e análise do produto em nosso Centro de Distribuição

a. Para pagamentos realizados por boleto bancário, o reembolso do valor integral ou parcial da compra será efetuado via DOC na conta corrente de mesma titularidade do responsável pelo pedido. Portanto, é necessário ficar atento ao CPF utilizado no ato da compra. O prazo da restituição em conta pode levar de 7 (sete) a 10 (dez) dias após a chegada e conferência do produto em nosso centro de distribuição.

b. Para pagamentos realizados por cartão de crédito, o cancelamento e reembolso seguirão as regras da administradora do seu cartão. O valor da restituição pode levar até 2 faturas para constar em seu cartão, dependendo da data de vencimento da fatura e do fechamento após a chegada e conferência do produto em nosso centro de distribuição.

Identificada qualquer divergência, indícios de mal uso, má fé, ausência de nota fiscal da venda, acessórios, manuais ou qualquer outro item que acompanha a embalagem original, a loja se isenta de atender a solicitação do cliente, devolvendo o produto recolhido ao seu endereço de entrega sem restituição do valor pago, e todo o processo de devolução será cancelado. Neste caso, o frete de retorno será por conta do cliente. Todos os fretes deverão ser pagos através de depósito bancário.

3.2 - Troca de Produtos com Defeito.

Para realizar uma troca de produtos com defeito de fábrica, entre em contato com o nosso atendimento em até 30 dias corridos após a compra pelo telefone 0800 704 7060, das 8h às 18h, ou pelo e-mail: mercato@brf.com . Não se esqueça de anexar a Nota Fiscal recebida junto ao produto.

Após o recebimento do produto, este passará por uma análise do Controle de Qualidade da loja 'Mercato em Casa', o tempo médio de análise de nossa área técnica é de 5 dias. O tempo médio de transporte é de 10 dias para ir e 10 dias para voltar, a depender de seu endereço. Caso o produto não esteja de acordo com as condições aqui descritas será devolvido ao remetente junto com uma comunicação.

Caso a análise constate defeito de fabricação, um novo produto, igual ou similar ao adquirido, será enviado ao cliente ou a reembolso do valor do produto comprado. O custo do envio para a análise e para a entrega do novo produto, conforme o caso será de responsabilidade da loja 'Mercato em Casa'.

Reservamos o direito de recusar a devolução e retornar o produto, caso algum dos itens não esteja dentro dos padrões informados. Neste caso, o frete de retorno será pago pelo consumidor que adquiriu o produto no site 'Mercato em Casa'.

3.3 - Restituição de Valores

Pagamento realizado por boleto bancário: O reembolso do valor integral ou parcial da compra será efetuado via DOC na conta corrente de mesma titularidade do responsável pelo pedido. Portanto, é necessário ficar atento ao CPF utilizado no ato da compra. O prazo da restituição em conta pode levar entre 7 (sete) e 10 (dez) dias úteis após a chegada e conferência do produto em nosso Centro de Distribuição.

Pagamento realizado por cartão de crédito: Os cancelamentos e reembolso/estornos seguirão as regras da administradora do cartão utilizado na compra. O valor da restituição pode levar até 2 (duas) faturas para constar no cartão, dependendo da data de vencimento ou fechamento da fatura, após a devolução do produto conferência em nosso Centro de Distribuição.

INFORMAÇÕES GERAIS:

Não serão aceitas trocas de produtos sem defeito, após decorrido o prazo de 07 dias para arrependimento nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Toda e qualquer solicitação de troca, devolução ou cancelamento das compras realizadas no site 'Mercato em Casa' devem ser feitas através do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 704 7060, das 8h às 18h, ou pelo e-mail: mercato@brf.com. Solicite o procedimento desejado informando o número do pedido e/ou número de CPF do comprador, além das informações sobre os produtos envolvidos.

Em caso de troca, se não houver o produto desejado disponível no momento da solicitação, realizaremos o cancelamento do pedido, com a restituição do pagamento.

Se identificada qualquer divergência, indícios de mau uso, má fé, ausência de Nota Fiscal de venda(s), acessórios, manuais ou qualquer outro item que acompanha a embalagem original, nos isentamos da responsabilidade de atender a solicitação, devolvendo o produto recolhido ao seu endereço de entrega sem restituição do valor pago, e todo o processo de devolução será cancelado.

4 – POLÍTICA DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

A coleta e uso de seus dados pessoais serão realizadas com respeito às leis e à sua privacidade na forma de nossa política, que está divulgada no Aviso de Privacidade acessível em, conforme link presente na "home" do site ou aceito no momento da confirmação da compra. Ao utilizar nosso site, o usuário deve estar ciente do conteúdo de nossa política, que pode ser modificada a qualquer momento.

5 – CONDIÇÕES GERAIS E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.

O nosso site é destinado exclusivamente à utilização dentro do território brasileiro e de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Nós da loja reservamo-nos o direito de cancelar e/ou bloquear o acesso de qualquer cliente que utilizar o nosso site para quaisquer fins ilegais, não autorizados pela jurisdição aplicável ou em desconformidade com os presentes Termos de Uso.

Nós da loja não seremos responsáveis por quaisquer danos de qualquer natureza decorrentes da utilização do nosso site para quaisquer fins ilegais, não autorizados pela jurisdição aplicável ou em desconformidade com os presentes Termos de Uso.

Nós também não seremos responsáveis por quaisquer danos sofridos pelos nossos clientes como resultado de sua falha em manter a segurança e sigilo de seus dados de usuário, senha e demais informações pessoais, ou em garantir a veracidade e exatidão de todas as informações e dados que fornecer ao nosso site.

Embora o nosso site esteja normalmente disponível, poderá haver ocasiões em que o site ou determinados serviços nele oferecidos serão interrompidos para manutenção programada ou atualizações, para reparos de emergência ou devido a falhas de links e equipamentos de telecomunicações que estão além do nosso controle. Nós da loja não teremos qualquer responsabilidade por tais indisponibilidades ou por qualquer dano que a utilização do nosso site possa causar ao computador ou outro dispositivo dos nossos usuários, ficando suas obrigações limitadas à entrega das compras eventualmente já realizadas pelos nossos clientes.

Nós da loja reservamo-nos o direito de modificar ou encerrar o nosso site por qualquer motivo, sem prévio aviso e a qualquer momento, respeitados os direitos dos nossos clientes relativos às compras já realizadas.

Os nossos clientes não terão qualquer direito ou expectativa de direito com relação a ofertas de qualquer natureza realizadas com relação ao nosso site antes da efetivação da compra, sendo certo que a indisponibilidade do nosso site ou o seu encerramento devem ser entendidos como retratação de qualquer oferta em vigor.

Nós também não seremos responsáveis por quaisquer tipos de lucros cessantes, danos indiretos ou reflexos, ficando eventuais danos diretos limitados à troca dos produtos comprados pelos nossos clientes ou à restituição do valor da compra, conforme for o caso.

Eventuais disputas, dúvidas e controvérsias oriundas dos presentes Termos de Uso deverão ser inicialmente remetidas pelo cliente ao nosso SAC e resolvidas dentro dos prazos que serão informados ao nosso cliente. Caso não seja possível alcançar uma solução amigável, você, cliente, concorda que a disputa deverá ser remetida unicamente ao foro da comarca da cidade de São Paulo - SP, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.