

Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce

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

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por Cactu's Floricultura, com endereço na Av. Constituição, 1258 - Boa Vista, São José do Rio Preto - SP, CEP: 15025-110.

2. Contato – SAC (Central de Atendimento ao cliente CACTU'S FLORICULTURA)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a CACTU'S FLORICULTURA disponibiliza o SAC para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Presencialmente, na loja física CACTU'S FLORICULTURA, durante os horários de funcionamento; segunda a sexta das 08h00 às 18h00 e aos sábados das 08h00 às 12h00. (b) Pelo telefone (17) 3215-9529, segunda a sexta das 08h00 às 18h00 e aos sábados das 08h00 às 12h00. (c) Por correspondência endereçada à CACTU'S FLORICULTURA, Av. Constituição, 1258 - Boa Vista, São José do Rio Preto - SP, CEP: 15025-110. (d) Pelo e-mail SAC; sac@cactus.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 5 (cinco) dias.

3. Modalidades

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a ELÉTRICA BEL disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (a) por arrependimento do consumidor. (b) por defeito do produto (vício).

4. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à CACTU'S FLORICULTURA por meio do SAC - CACTU'S FLORICULTURA e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma: 4.1. Contato com o SAC. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o SAC – CACTU'S FLORICULTURA a fim de solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais. 4.2. Envio do produto à CACTU'S FLORICULTURA. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à CACTU'S FLORICULTURA: (a)

Entregando-o na loja física da CACTU'S FLORICULTURA com a respectiva nota fiscal de aquisição. (b) Solicitando à CACTU'S FLORICULTURA a logística reversa pela transportadora de entrega. Neste caso, bastará solicitar ao SAC – CACTU'S FLORICULTURA um código de postagem e comunicá-lo a transportadora no ato do envio. Excepcionalmente, a CACTU'S FLORICULTURA poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento. 4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a CACTU'S FLORICULTURA verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (a) Está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios. (b) está sem indícios de testes, provas ou uso. 4.4. Negativa do arrependimento. Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a CACTU'S FLORICULTURA notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto. 4.5. Devolução dos valores pagos. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a CACTU'S FLORICULTURA notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela CACTU'S FLORICULTURA à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições desta empresa.

Políticas de Pagamentos para o E-commerce

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

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por Cactu's Floricultura, com endereço na Av. Constituição, 1258 - Boa Vista, São José do Rio Preto - SP, CEP: 15025-110.

2. Contato – SAC – CACTU'S FLORICULTURA. Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Entrega de Produtos, a CACTU'S FLORICULTURA disponibiliza o SAC para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Presencialmente, na loja física CACTU'S FLORICULTURA, durante os horário de funcionamento; (b) Pelo telefone (17) 3222-1201, de segunda a sexta das 08h00 às 18h00 e aos sábados das 08h00 às 12h00. (c) Por correspondência endereçada à CACTU'S FLORICULTURA, Av. Constituição, 1258 - Boa Vista, São José do Rio Preto - SP, CEP: 15025-110. (d) Pelo e-mail SAC; sac@cactus.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 5 (cinco) dias.

3. Indicação das condições de pagamento na oferta de produtos

A CACTU'S FLORICULTURA disponibilizará no Site, para cada produto, uma página descritiva, da qual constarão informações relativas às suas características, composição, eventuais riscos que possa oferecer à saúde e à segurança, prazo de validade, origem, disponibilidade em estoque, condições de pagamento e preço total à vista.

4. Pedido de Compra – Escolha do meio e condições de pagamento

Para a aquisição dos produtos, o Cliente deverá acessar sua Conta e seguir as indicações do Site. Feita a escolha dos produtos e de suas respectivas quantidades, o Cliente será direcionado à página de pagamento, para cálculo do frete e escolha da forma de pagamento. Este é o último momento para que o Cliente identifique e corrija quaisquer erros cometidos nas etapas anteriores. Após a finalização da Compra, essa não poderá ser alterada (modificação de quantidades, alteração de produtos, troca da forma de pagamento, etc.). A CACTU'S FLORICULTURA imediatamente enviará um e-mail ao Cliente indicando o número da Compra, os produtos e as quantidades adquiridas, o preço, o valor do frete, a forma de pagamento e o prazo estimado ou o agendamento de entrega. A CACTU'S FLORICULTURA, visando garantir a segurança dos clientes, poderá entrar em contato com o Cliente para confirmação da realização de uma compra, por si ou por terceiros, inclusive para confirmação de dados cadastrais e de pagamento, podendo, ainda, cancelar a compra, caso haja qualquer inconformidade relacionada a qualquer dado indicado pelo cliente em todo o processo de realização da compra.

Alterações do pedido. Como regra geral, a CACTU'S FLORICULTURA não aceitará alterações da Compra (formas de pagamento, quantidades, local, data ou turno da entrega) após a finalização de seu processo. Caso o Cliente queira alterar algum item de sua Compra, poderá entrar em contato com SAC – CACTU'S FLORICULTURA para verificação da possibilidade de alteração, que só poderá ser feita se ainda houver tempo hábil para modificação da Compra conforme momento do processo de separação e transporte.

5. Meios de Pagamento

O Cliente poderá pagar suas Compras no Site pela utilização de um ou dois cartões de crédito emitidos no Brasil em seu nome, seja como titular ou como dependente, pelas seguintes bandeiras: Visa®, Mastercard® e American Express®. Para segurança de suas operações e visando evitar fraudes, a CACTU'S FLORICULTURA se reserva o direito de recusar cartões de crédito de terceiros ou cartões de crédito emitidos no exterior.

6. Influências dos Meios de Pagamento na Entrega e na Devolução de Produtos

Entrega. Durante o processo de compra, a CACTU'S FLORICULTURA informará ao Cliente uma estimativa de prazo para a entrega dos Produtos. Essa estimativa leva em conta os produtos adquiridos, as suas quantidades, o estoque disponível e a distância entre nossas centrais de distribuição e o endereço de entrega informado pelo Cliente. O prazo de entrega será contado a partir da data de aprovação do pedido, que pode variar de acordo com a forma de pagamento escolhida. Normalmente, a aprovação ocorre em até três dias úteis para pagamentos por cartão de crédito. Devolução. Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à CACTU'S FLORICULTURA por meio do SAC – CACTU'S FLORICULTURA e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. Caso o produto esteja em condições adequadas, a CACTU'S FLORICULTURA notificará o Cliente informando que aceitou o produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos em conexão com o produto adquirido, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela CACTU'S FLORICULTURA à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão.

Política de Entrega de Produtos para o E-commerce

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

1. Identificação Este site é de propriedade, mantido, e operado por Cactu's Floricultura, com endereço na Av. Constituição, 1258 - Boa Vista, São José do Rio Preto - SP, CEP: 15025-110.

2. Contato – SAC – CACTU'S FLORICULTURA. Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Entrega de Produtos, a CACTU'S FLORICULTURA disponibiliza o SAC para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Presencialmente, na loja física CACTU'S FLORICULTURA, durante os horário de funcionamento; (b) Pelo telefone (17) 3222-1201, segunda a sexta das 08h00 às 18h00 e aos sábados das 08h00 às 12h00. (c) Por correspondência endereçada à CACTU'S FLORICULTURA, Av. Constituição, 1258 - Boa Vista, São José do Rio Preto - SP, CEP: 15025-110. (d) Pelo e-mail SAC; sac@cactus.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 5 (cinco) dias.

3. Locais atendidos

A CACTU'S FLORICULTURA opera, diretamente ou por meio de terceiros contratados, serviços de entrega em todo o Estado de; **São Paulo, Minas Gerais, Goiás e Mato Grosso do Sul**. No entanto, a CACTU'S FLORICULTURA não disponibiliza entrega de produtos adquiridos neste Site em outros estados, ou países, ou territórios estrangeiros.

4. Prazos de entrega

Durante o processo de Compra, a CACTU'S FLORICULTURA informará ao Cliente uma estimativa de prazo para a entrega dos Produtos. Essa estimativa leva em conta os produtos adquiridos, as suas quantidades, o estoque disponível e a distância entre nossas centrais de distribuição e o endereço de entrega informado pelo Cliente. O prazo de entrega será contado a partir da data de aprovação do pedido, que pode ocorrer em até 3 (três) dias úteis para pagamentos por cartão de crédito.

5. Horário de entrega e agendamento

A CACTU'S FLORICULTURA efetua as entregas de Produtos entre segunda-feira e sábado, das 07:00 às 23:00, podendo haver variações em casos excepcionais. Caso o endereço de entrega se localize em um condomínio, o consumidor deverá informar, no ato da compra, quaisquer restrições de horário de entrega e onde as entregas devem ser feitas no condomínio, tendo em vistas as regras existentes. Para entregas realizadas no Estado do cliente comprador, a CACTU'S FLORICULTURA disponibiliza o serviço de agendamento de entrega, sem custo adicional. Por meio deste serviço, o consumidor poderá indicar, no ato da compra, a data e o turno em que a entrega dos produtos deverá ser realizada. A CACTU'S FLORICULTURA agenda as entregas em dois turnos: manhã (das 07:00 às 11:00), tarde (das 13:00 às 18:00). Não será possível alterar a data ou o turno da entrega após o agendamento.

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 nossos centros de distribuição e o local de entrega informado pelo Cliente. A seu exclusivo critério, a CACTU'S FLORICULTURA poderá disponibilizar em seu Site categorias especiais de frete, específicas para alguns produtos e para algumas localidades, de forma definitiva ou temporária. Neste caso, é possível que cada categoria ofereça preços e prazos de entrega diferentes, cabendo ao Cliente escolher aquela categoria que atenda a suas expectativas.

7. Condições da entrega

A CACTU'S FLORICULTURA entregará os produtos adquiridos em sua embalagem original. Considerando que os entregadores das transportadoras não são autorizados a montar, instalar ou desmontar os produtos, retirar partes móveis, içar pela parte externa de edifícios ou, ainda, realizar qualquer atividade que seja diversa da simples entrega do produto, é

necessário que o consumidor certifique-se 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) para receber e conferir os produtos e assinar o respectivo protocolo. O serviço de entrega não inclui qualquer outra atividade por parte dos entregadores, estando a CACTU'S FLORICULTURA e transportadoras associadas isenta de qualquer obrigação de instalação, montagem, desmontagem ou teste dos produtos adquiridos e entregues..

8. Recusa de recebimento

O Cliente poderá e deverá verificar os seguintes aspectos no momento do recebimento: (a) se a embalagem estiver aberta, violada ou danificada. (b) se o Produto estiver avariado pelo transporte, aberto, violado ou usado (c) se os Produtos entregues não corresponderem aos produtos adquiridos pelo Site e/ou à nota fiscal. (d) 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 entrar em contato com o SAC – CACTU'S FLORICULTURA, 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 CACTU'S FLORICULTURA entregará os Produtos adquiridos, no prazo estabelecido e no endereço informado pelo Cliente. Caso não seja possível a transportadora contratada realizar a entrega dos Produtos por ausência do Cliente e/ou pessoa autorizada, por restrições de horário de condomínios 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 transportadora contratada fará mais duas tentativas subsequentes. Caso as três tentativas de entrega fracassarem, os produtos adquiridos serão devolvidos à central de distribuição, o pedido será cancelado e o reembolso ocorrerá nos mesmos termos previstos na Política de Trocas e Devoluções com relação à devolução por arrependimento. No caso de entregas agendadas, será feita apenas uma tentativa de entrega, na data e turno agendados. Em caso de fracasso desta entrega, a CACTU'S FLORICULTURA entrará em contato com o Cliente para definir uma segunda data de entrega. Se esta segunda entrega for sem sucesso, os produtos adquiridos serão devolvidos à central de distribuição e o pedido será cancelado.

10. Diversos

Alterações do pedido. A CACTU'S FLORICULTURA não aceitará alterações do pedido (formas de pagamento, quantidades, local, data ou turno da entrega) 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 e força maior. Nestes casos, a CACTU'S FLORICULTURA 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 análises de policiamento, a CACTU'S FLORICULTURA informará a situação imediatamente, ficando, no entanto, isenta do dever de entregar, uma vez que os produtos só poderão ser liberados pela autoridade competente mediante o comparecimento do Cliente.

Alertas. A CACTU'S FLORICULTURA poderá enviar e-mails ou mensagens 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