

TERMOS E CONDIÇÕES DE COMPRA E VENDA CHARISE GROUP

Termos e Condições de Compra e Venda de **Charise Group**, com sede na Estrada do Morro Grande, Riacho Grande – São Bernardo do Campo – SP, doravante denominada simplesmente **Charise Group**, e, de outro lado, o **Cliente Charise Group**, qualificado no momento da compra dos produtos **Charise Group**, doravante denominado simplesmente **Cliente**.

Considerando que a **Charise Group** realiza venda de produtos e serviços pela internet; considerando o interesse do **Cliente** na compra dos produtos oferecidos pela **Charise Group** ("Produtos") em seus canais de venda; O presente contrato tem por finalidade estabelecer as condições gerais de uso e compra de produtos e serviços do cliente do site **Charise Group**.

I. Confidencialidade: é de responsabilidade da **Charise Group** a preservação da confidencialidade de todos os dados e informações fornecidos pelo **Cliente** no processo de compra. A segurança do site é auditada diariamente e garantida contra a ação de hackers, através do selo "**Site Blindado**".

II. Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): O cliente dispõe desse serviço para sanar suas dúvidas, solucionar eventuais solicitações ou reclamações a respeito do seu pedido ou de qualquer conteúdo disponibilizado no site. O SAC poderá ser acionado por meio de e-mail sac@charisegroup.com ou de formulário do site.

III. Política de entrega: o prazo para entrega dos Produtos é informado durante o procedimento de compra, contabilizado em dias úteis. As entregas dos Produtos são realizadas de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h. Excepcionalmente, algumas entregas de Produtos podem ocorrer aos sábados, domingos e feriados.

III.I - A conferência da adequação das dimensões do produto é de responsabilidade do **Cliente**, que deverá se assegurar de que estas estão de acordo com os limites espaciais dos elevadores, portas e corredores do local da entrega. Não será realizada a montagem ou desmontagem do produto, transporte pela escada e/ou portas e janelas, ou içamento das entregas.

III.II - Serão realizadas até três tentativas de entrega no local informado, em dias alternados, com intervalo de até 48h entre uma entrega e outra. É indispensável que, no endereço solicitado, haja uma pessoa autorizada pelo comprador, maior de 18 anos, e portando documento de identificação para receber a mercadoria e assinar o protocolo de entrega. Se houver três tentativas de entrega sem sucesso, o pedido retornará para o Centro de Distribuição da **Charise Group**.

III.III - Após a finalização do pedido não é possível alterar a forma de pagamento e/ou endereço de entrega, solicitar adiantamento ou, ainda, prioridade da entrega.

III.IV - O prazo de entrega informado durante o procedimento de compra do Produto leva em consideração o estoque, a região, o processo de emissão da nota fiscal e o tempo de preparo

do produto. A cada atualização no status de entrega do pedido, o sistema da Group Charise envia, automaticamente, e-mails de alerta para o Cliente.

III.V - O valor do frete da entrega é calculado com base no local de entrega, peso e dimensões do Produto.

III.VI - A Charise Group não autoriza a transportadora a: entrar no domicílio; entregar por meios alternativos (exemplo: içar produto por janela); realizar instalação ou manutenção de produtos; abrir a embalagem do produto; realizar entrega em endereço diferente do que consta no DANFE; realizar entrega a menor de idade ou sem documento de identificação.

III.VII - A Charise Group não se responsabiliza pela retenção de mercadorias na SEFAZ quando está se dever exclusivamente a pendências do cliente, sendo, portanto, necessário seu comparecimento no posto fiscal para que a mercadoria seja liberada, tendo em vista que nestes casos as informações referentes a liberações e pagamentos só são passadas aos interessados.

IV. Direito de arrependimento: ao Cliente será facultado o exercício do direito de arrependimento da compra, com a finalidade de devolução do Produto, hipótese na qual deverão ser observadas as seguintes condições: o prazo de desistência da compra do produto é de até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento; em caso de devolução, o produto deverá ser devolvido à **Charise Group** na embalagem original, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e de todos os seus acessórios.

IV.I - O Cliente deverá solicitar a devolução através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). As despesas decorrentes de coleta ou postagem do Produto serão custeadas pela **Charise Group**.

IV.II - Após a chegada do produto ao Centro de Distribuição, a **Charise Group** verificará se as condições supracitadas foram atendidas. Em caso afirmativo, providenciará a restituição no valor total da compra.

IV.III - Em compras com cartão de crédito a administradora do cartão será notificada e o estorno ocorrerá na fatura seguinte ou na posterior, de uma só vez, seja qual for o número de parcelas utilizado na compra. O prazo de ressarcimento e, ainda, a cobrança das parcelas remanescentes após o estorno integral do valor do Produto no cartão de crédito do **Cliente** realizado pela **Charise Group**, é de responsabilidade da administradora do cartão. Na hipótese de cobrança de parcelas futuras pela administradora do cartão, o Cliente não será onerado, vez que a **Charise Group**, conforme mencionado acima, realiza o estorno do valor integral do Produto em uma única vez, sendo o crédito referente ao estorno concedido integralmente pela administradora do cartão na fatura de cobrança subsequente ao mês do cancelamento.

IV.IV - Em compras pagas com boleto bancário ou débito em conta, a restituição será efetuada por meio de depósito bancário, em até 10 (dez) dias úteis, somente na conta corrente do(a) comprador(a), que deve ser individual. É necessário que o CPF seja do titular da conta corrente.