

Política de Compra, Entrega, Trocas e Devoluções

1. Concordância com as Políticas de Compra, Entrega, Trocas e Devoluções

A contratação de qualquer serviço da loja virtual da **Amapô**, cujo endereço é <https://www.amapojeans.com.br>, implica na concordância de todos os termos e condições descritos neste documento, assim como nos Termos e Condições Gerais de Uso do Site.

Pessoas Físicas podem fazer parte desta contratação, desde que obedeçam aquilo que foi estabelecido nos Termos e Condições Gerais de Uso e demais **Políticas do Site**. Assumindo, assim, a condição de contratantes através da realização de compras de produtos no **Site**.

O Cadastro realizado no **Site**, assim como a escolha dos produtos desejados com suas especificações, inclusive forma de pagamento e entrega serão parte integrantes desta contratação, sendo que essas **Políticas de Compra, Entrega, Trocas e Devoluções** integram a contratação juntamente com os **Termos e Condições Gerais de uso do site**, onde de um lado estará o **Cliente** e de outro a **Amapô**.

2. Algumas definições necessárias

Para a finalidade desta contratação, as palavras e expressões contidas neste documento deverão ser entendidas de acordo com as seguintes definições:

a. A **Amapô**, cujo endereço eletrônico é <https://www.amapojeans.com.br>, comercializa produtos devidamente discriminados no **Site**, nos termos das políticas indicadas no mesmo, sendo que nesta relação poderá ser considerada CONTRATADA.

b. **CLIENTE** ou **Cliente**: pessoa física, regularmente inscritas no CPF e que contratem os serviços oferecidos via internet pela **Amapô**.

c. TRANSAÇÃO COMERCIAL: contratação pelo **Cliente** dos serviços oferecidos pela **Amapô**, quais sejam, a venda de produtos fabricados, personalizados e/ou manufaturados pela **Amapô**.

d. GESTÃO DE PAGAMENTO: serviço prestado pelos Sistemas de Pagamento Online do **Site** ou de terceiros contratados por este para pagamento em cartão de crédito. As formas de pagamento ofertados pelo **Site** sempre serão realizados por um sistema seguro, conveniado aos principais bancos brasileiros, que suportam pagamento por cartão de crédito. Caso o **Cliente** precise efetuar algum cadastro aparte para efetuar o pagamento, este cadastro poderá ser feito durante a finalização da compra.

A gestão deste sistema tem como finalidade assegurar o recebimento do valor para a **Amapô** e fornecer facilidade de pagamento e segurança de recebimento dos produtos para o **Cliente**.

e. SITE: é o endereço eletrônico <https://www.amapojeans.com.br> operado via internet, de propriedade, operação e responsabilidade da **Amapô**, no qual o CLIENTE pode visualizar os produtos disponíveis, com seus respectivos valores e especificações, e realizar as transações comerciais oferecidas pela **Amapô**.

f. PRESTADORAS DE SERVIÇOS: empresas terceirizadas e especializadas em cobrança e pagamento via internet, que poderão ser contratadas pela **Amapô** para a operacionalização do sistema e GESTÃO DE PAGAMENTO. A **Amapô** utilizará os sistemas ofertados por empresas consolidadas no mercado e declara que este(s) sistema(s) tem seus próprios ditames legais e políticas, que sugerimos que as leia antes de efetuar o pagamento.

3. COMPRA

3.1 Operacionalização e procedimentos

Apenas será aceito cadastro de pessoa física, regularmente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Física (CPF) de acordo com o estabelecido dos **Termos de Uso do Site**.

O pagamento dos valores relativos à transação comercial dar-se-á pela forma eleita pelo **Cliente** dentre aquelas disponibilizadas no **Site**, que podem ser:

Cartões de Crédito de todas as bandeiras - Esta forma de pagamento é válida para pagamento parcelado conforme condições descritas na finalização da compra.

Cartões de Débito de todas as bandeiras - Esta forma de pagamento é válida para pagamento à vista conforme condições descritas na finalização da compra.

Boleto Bancário - Esta forma de pagamento é válida para pagamento à vista conforme condições descritas na finalização da compra. A impressão do boleto, seu pagamento e prazo de validade não é de responsabilidade da **Amapô**, devendo o **Cliente** ficar atento as informações descritas no boleto.

As vantagens no respectivo pagamento, como parcelas, prazos e demais vantagens poderão ser diferentes de acordo com o sistema de pagamento que o **Cliente** escolher. A validação da contratação se dará somente após a confirmação da operadora do cartão, débito e/ou agente bancário.

O **Cliente** se compromete a enviar à **Amapô**, se necessários e formalmente solicitados, todos os documentos e informações hábeis à confirmação do pagamento e da compra do objeto deste contrato, portanto, sugerimos como boa política de compra por parte do **Cliente** que, sempre que puder, guarde provas de sua compra por meio de *prints* de tela ou anotação de números de protocolo de compra, sempre que houver.

Somente após o recebimento do pagamento efetuado pelo **Cliente** e a devida validação no sistema da **Amapô** será dado início na realização do envio do produto comprado.

Os produtos comprados pelo **Site** serão enviados pela **Amapô** diretamente ao **Cliente**, endereçados para o nome, endereço e localidade fornecidas pelo **Cliente** no ato de cadastro e compra, de acordo com a política de entregas do Site abaixo.

O **Cliente** não poderá, em hipótese alguma, recusar o recebimento do produto resultante do serviço contratado, salvo se o produto divergir do que foi pedido.

Cabe ao **Cliente** acompanhar o status do produto pelo Código de Rastreo fornecido gratuitamente pela **Amapô**, também cabe a ele acompanhar o recebimento do produto e em casos de extravio/troca comprovados ou recebimento da mercadoria diferente da comprada, o **Cliente** deverá recusar o recebimento, para que os Correios devolvam a encomenda à remetente. Neste caso, recomendamos que o **Cliente** leia também a Política de Trocas e Devoluções do Site abaixo.

No caso da apresentação de defeito pelo produto o **Cliente** deverá entrar em contato com a **Amapô** e informar o acontecido, agindo conforme o descrito nos Termos Gerais de Uso e nessas Políticas de Trocas e Devoluções do Site.

3.2 Garantia

Quaisquer defeitos ou imperfeições nos produtos derivados do serviço contratado ou até mesmo do próprio produto será analisado somente pela **Amapô**, ficando o **Cliente** responsável em notifica-la acerca de tais imperfeições, momento em que a **Amapô**, seguindo suas políticas e condições decidirá que medida adotar para sanar a questão.

A **Amapô** responsabiliza-se em recuperar o produto com defeito ou trocado no endereço que foi entregue. Produtos que forem detectados mau uso por parte do **Cliente**, perderão automaticamente o direito à garantia.

A **Amapô** não se responsabiliza por danos causados pelos Correios.

3.3 Dos prazos de envio

A **Amapô** garante a postagem dos pedidos no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a contar da finalização da compra. Contudo, não é possível garantir com precisão o prazo de recebimento dos mesmos, pois dependem exclusivamente da demanda interna dos Correios e de suas políticas próprias.

Todos os prazos mencionados são meramente estimativos, não tendo a **Amapô** responsabilidade no cumprimento dos mesmos.

3.4 Obrigações das partes

O **Cliente** obriga-se a:

- a) pagar pelos Produtos na forma e condições previstas neste contrato e nos demais Textos legais, indicativos, explicativos e ofertas do **Site**;
- b) zelar pela precisão das informações prestadas no decorrer da contratação, principalmente, mas não se limitando apenas, ao cadastro pessoal, com endereço de entrega, da escolha correta do produto que realmente deseja, além do preenchimento correto de seus dados necessários para o pagamento;
- c) seguir os procedimentos definidos neste contrato e nos outros textos de condições e políticas no **Site** em caso de reclamações, contestações de entregas ou quaisquer outros questionamentos decorrentes da compra;
- d) acompanhar o recebimento do produto pelo site dos Correios através do código de rastreamento recebido e entrar em contato com a **Amapô** sempre que algo anormal for percebido.

A **Amapô** obriga-se a:

- a) enviar sem vícios e em prazo hábil o produto escolhido, após efetuado o devido pagamento, da maneira que o **Cliente** solicitou no ato de compra.
- b) prestar as informações necessárias sobre quaisquer serviços ou dúvidas genéricas, motivo pelo qual recomendamos aos **Clientes** que utilizem o SAC para fazê-las;

c) obedecer fielmente esta Política de Compra, os Termos e Condições Gerais de Uso, Política de Entregas, Política de Trocas e Devoluções, assim como quaisquer outras políticas do **Site**, bem como a legislação vigente.

3.5 Responsabilidades

A responsabilidade da **Amapô** é limitada ao objeto das **Políticas do Site**.

3.6 Descontos e Vale-presentes

A **Amapô** se reserva o direito de vender peças com desconto a qualquer tempo e por qualquer motivo. Sempre que isso acontecer, os descontos estarão visíveis e devidamente indicados na oferta e valerão enquanto a oferta estiver disponível no Site.

Sempre que isso ocorrer, também, para qualquer fim o valor da peça comprada será considerado o com desconto.

Também, a **Amapô** pode ofertar para seus clientes vale-presentes com valores variados, de acordo com o que diz no próprio Site. O vale-presente é um cartão de crédito virtual com o valor estipulado e adquirido pelo comprador que servirá para realizar compras no Site.

Na compra utilizando o vale-presente, o valor da compra será deduzido imediatamente do valor total do vale-presente. Caso sua compra tenha valor inferior ao vale-presente, o restante do saldo ficará disponível para futuras compras. Caso o valor do vale-presente não seja suficiente para realizar a compra do produto, o **Cliente** poderá pagar a diferença nas formas indicadas no Site.

Se o **Cliente** não quiser usar todo o saldo do vale-presente, ele permanecerá disponível e poderá ser utilizado em futuras compras. Os créditos disponíveis no vale-presente não tem prazo de validade e poderão ser utilizados apenas para aquisição de produtos em nosso Site e não poderão ser resgatados.

4. ENTREGA

Ao efetuar uma compra pelo nosso **Site** nós enviamos o(s) produto(s) objeto da compra para o endereço informado no ato do cadastro e da compra. As entregas são realizadas em todo Brasil. As entregas que, porventura, tenham que ser realizadas fora do território brasileiro serão analisadas pela **Amapô** que informará ao **Cliente** a possibilidade ou não de fazê-lo e os custos relacionados.

O prazo pode variar de acordo com a cidade e o tipo de frete escolhido na hora da compra, assim como as demandas internas nos Correios. O tempo médio para postagem dos produtos é de 3 (três) dias úteis a partir da confirmação do pagamento do pedido pela administradora do cartão de crédito, conforme disposto nas políticas de compra do **Site**.

As postagens de entregas para os Correios serão realizadas de segunda à sexta-feira das 8h às 16h, horário de Brasília.

4.1 Considerações Importantes

Produtos podem ser entregues em endereços diferentes somente quando os pedidos forem efetuados separadamente.

Pedidos realizados aos sábados e domingos serão processados às segundas-feiras e pedidos feitos em feriados serão processados no dia útil seguinte.

Para entregas em outros países, entre em contato com a **Amapô** através de nosso SAC.

A entrega poderá ser feita a terceiros, como porteiros ou parentes, desde que assim seja autorizado pelo **Cliente**, ou que seja prática usual dos Correios.

Na exceção das entregas serem realizadas por transportadoras, empresas terceirizadas para este serviço, tais empresas não estão autorizadas a abrir as embalagens. Por isto, nessa hipótese, recuse a entrega se a embalagem não estiver em condições adequadas e avise a **Amapô** imediatamente utilizando nosso SAC.

Se o produto estiver danificado, por favor, avise a **Amapô** imediatamente através da nossa central de atendimento ao cliente. Contudo, insistimos que você leia todos os Termos e Políticas do Site antes de fazer qualquer questionamento.

4.2 Seguro

A **Amapô** não será responsável, em hipótese alguma, pela deterioração, atraso, greve, extravios, perdas, trocas ou quaisquer outras intemperes ocasionadas ao material do **Cliente** por conta de erro ou culpa deste, de terceiros não relacionados à **Amapô** ou dos Correios, não restando assim, nenhuma obrigação, por parte da **Amapô**, de ressarcir ou indenizar o **Cliente** por conta de tais adventos.

A **Amapô** se responsabiliza inteiramente pela qualidade dos produtos durante todo o trajeto do transporte até a entrega no destino do **Cliente**, desde que a entrega seja realizada por transportadora terceirizada contratada pela **Amapô**. O mesmo acontece em caso de produtos entregues em endereço de terceiros por erro, falha da **Amapô**.

Uma vez protocolada a entrega, a responsabilidade passa a ser imediatamente da pessoa que a recebeu.

5. TROCAS E DEVOLUÇÕES

5.1 Troca

A **Amapô** de acordo com a legislação vigente, com as práticas da ética consumerista e com seus Termos e Condições de Uso, afirma que é assegurada ao **Cliente** a possibilidade de Troca, nos termos do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, além do disposto no Decreto Federal 7.962/13.

A troca por produto de valor equivalente ou mesmo produto se dará somente em caso de vício ou erro ocasionado por culpa exclusiva da **Amapô**, levando em conta ainda o que dispõe os **Termos Gerais de Uso do Site**, acerca dos produtos, devendo ainda o **Cliente** notificar a **Amapô**, sendo que esta troca

ocorrerá no caso do problema não ser sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias por parte da **Amapô**.

O **Cliente** fica ciente desde já que o prazo acima estipulado poderá sofrer diminuição ou dilatação de acordo com a complexidade da resolução, ficando a **Amapô** obrigada a cientificar o **Cliente** neste caso.

Sendo identificados defeitos em apenas uma parte dos itens fornecidos não terá o **Cliente** o direito ao crédito sobre o valor inteiro do produto.

5.2 Devoluções

Ocasionalmente, por qualquer motivo, reconhecemos que poderá ocorrer erros que fogem ao nosso alcance, por isso, visando não prejudicar nossos clientes estabelecemos uma política de devoluções.

Entenda-se sobre devoluções, a devolução do dinheiro dispensado pelo **Cliente** por conta da compra realizada, que podem ser:

- a) por motivos de desistência contratual sempre no prazo legal de até 7 (sete) dias a contar do dia da efetivação da compra e sempre por escolha livre do Cliente; ou
- b) pelo não saneamento, por culpa exclusiva da **Amapô**, de possíveis vícios no produto.

Assim, o **Cliente** que desistir da compra em até 7 (sete) dias de firmá-la, terá o valor pago até esta data devolvido, assim como terá a devolução do valor pago para a compra em caso de, por culpa exclusiva da **Amapô**, após transcorrido o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias sem o devido saneamento do vício o produto não tenha sido entregue tal qual o **Cliente** adquiriu.

Por força do Decreto Federal 7.962/13, a **Amapô** compromete-se em contatar a empresa de cartão de crédito para efetuar o estorno do valor acima referido.

A desistência do Cliente deve ser expressamente notificada por este para a Amapô, por escrito através de nosso SAC, informando dados cadastrais e dados do produto comprado, para fins de identifica-los.

Não será aceita, sob nenhuma hipótese a alegação de desistência tácita. A não notificação por escrito do **Cliente** não dará direito a receber o valor de volta. A devolução será sempre na mesma forma da realização do pagamento, ou seja, se a compra foi realizada por cartão de crédito, a devolução será em estorno daquele crédito, e assim respectivamente.

5.3. Regras gerais dos Produtos para Trocas e Devoluções

Não serão aceitas peças/produtos com indícios de uso, desgaste de uso não compreendido como modelo do produto.

Não serão aceitas peças/produtos sem a "tag" fixada na peça. Por tag entenda-se a etiqueta ou dispositivo de segurança contendo o código de barras do produto.

Não serão aceitas peças/produtos com alterações realizadas pelo Cliente, direta ou indiretamente, como por exemplo produtos com a barra ajustada por costura, pence, tingimentos, botons, bordados, costuras, etc.

Os produtos devolvidos à Amapô, por qualquer motivo, deverão sempre ser enviadas ou entregues ao recolhimento com sua respectiva Nota Fiscal. Produtos sem a respectiva Nota Fiscal não serão aceitos.

5.4. Regras de Troca de Produtos de Tamanho Errado

A **Amapô** respeita e valoriza seu corpo e sabemos que cada corpo pode ter sua particularidade que o faz ser lindo, seja como for. Por isso sabemos também que o corte de nossas calças ou produtos, apesar de serem uniformes, podem cair de maneira diferente em tipos de corpos diferentes. Então, você pode usar o tamanho 42 mas pode ser que o nosso tamanho 42 não seja o ideal para você.

Claro que tomamos cuidados necessários para que você, no momento da sua compra, tenha total consciência sobre as medidas de nossas peças. Porém, caso alguma peça que você tenha comprado, mesmo sendo do tamanho escolhido na compra, não tenha caído da forma que você imaginou em seu corpo, você poderá trocá-la seguindo as regras abaixo que devem ser obedecidas sempre:

- a) Só haverá troca de peça por causa do tamanho da peça se o produto estiver dentro dos padrões de troca que já tratamos aqui.
- b) O prazo para esse tipo de troca é de 7 (sete) dias da data do recebimento do produto.
- c) Caso o tamanho da peça tenha ido diferente do tamanho da compra, pedimos desculpas desde já, e informamos que a regra seguida não será as de "troca de tamanho" mas as de "produto com defeito".
- d) A primeira troca é por conta da **Amapô** e pode ser realizada através de coleta na residência e/ou postagem nos Correios de acordo com a melhor conveniência dos envolvidos.
- e) A tentativa de coleta pelos Correios é realizada uma única vez. Se o produto não estiver disponível, você ainda terá a opção de despachá-lo com o código de postagem em qualquer agência dos Correios de volta para o seu remetente.
- f) Você pode troca-lo por qualquer outro tamanho do mesmo produto desde que o mesmo esteja disponível em estoque.
- g) A troca por tamanho pode ser efetuada no máximo 02 (duas) vezes, até chegarmos ao tamanho certo para o seu corpo. Somente a primeira troca será sempre custeada pela **Amapô**, mas a segunda será custeada necessariamente pelo **Cliente**, por isso, é importante que você escolha bem o tamanho do produto.
- h) No caso de indisponibilidade de estoque para a troca pelo mesmo produto em outro tamanho, o **Cliente** pode então realizar a devolução com reembolso, ou solicitar a troca por algum outro produto, de mesmo valor ou valor superior.
- i) No caso de troca por produto de valor superior, o pagamento referente a diferença de valor só poderá ser feito através de depósito imediato em conta informada por e-mail pela **Amapô**, sendo certo que o envio da nova peça será realizado somente após identificado o pagamento do valor a mais.
- j) Em caso de trocas de produtos adquiridos durante uma promoção/cupom de desconto, o valor do crédito será exatamente igual ao valor pago pela **Cliente** no pedido original, ou seja, o valor referente ao desconto procedente da promoção não será abatido do valor da nova peça trocada. Exemplo: na data da compra o produto estava com desconto de 20% (vinte por cento) sendo que o valor original da peça é de R\$499,00 (quatrocentos e noventa e nove reais) e o valor da peça com desconto é de R\$399,00 (trezentos e noventa e nove reais). No caso de cancelamento ou troca o valor será de R\$ 399,00 (trezentos e noventa e nove reais).

5.5. Responsabilidades e garantias

A **Amapô** não se responsabiliza por vícios, erros ou atrasos ocasionados pelos Correios, outros fornecedores, terceiros sem vínculo empregatício com a **Amapô**.

A devolução ficará sujeita aos prazos das operadoras de cartões de crédito, bancos e demais instituições afins que porventura componham a respectiva relação de consumo.

Em todos os casos será garantido o direito legal do cliente desistir do Contrato/compra sem justificativa no prazo máximo de 7 (sete) dias a contar da data da contratação/compra. Também será garantido o prazo de no mínimo 7 (sete) dias e no máximo 180 (cento e oitenta) dias para a **Amapô** sanar vícios no serviço que sejam de responsabilidade exclusiva desta, desde que ainda sejam sanáveis neste prazo.

O direito de desistência do Consumidor, assim como o direito da **Amapô** de sanar vícios a que tenha dado causa, seguirão aquilo que, neste sentido, estiver expresso nas **Políticas do Site** assim como na legislação pertinente.

6. Disposições Gerais

A **Amapô** poderá modificar a qualquer momento suas **Políticas do Site**, seja por modificação no Serviço, modificação na legislação ou por melhor entendimento e qualidade dessas **Políticas**, motivo pelo qual recomendamos que sempre, periodicamente leia todos os documentos pertinentes no **Site**.

O **Cliente** autoriza de forma irrevogável e irretratável a **Amapô** a gravar e arquivar as operações do CONTRATANTE relativas às transações comerciais realizadas no **Site**, e utilizá-las como meio de prova ante às autoridades administrativas e/ou judiciais. A tais efeitos, ambas as partes desta contratação acordam outorgar-lhe valor probatório.

Ambas as partes assumem o compromisso de envidar os melhores esforços para solucionar amigavelmente as controvérsias que surgirem por qualquer questão relativa ao objeto deste contrato.

Quaisquer dúvidas ou questionamentos acerca desta **Política**, por favor, não hesite em contatar-nos pelo nosso SAC.