



Condições de uso

Atualizada 04.04.2024

O cadastro na Privalia na qualidade de Cliente é gratuito.

OBJETO E GENERALIDADES

Antes de iniciar suas comprinhas, é importante que conheça nossas Condições Gerais de Uso (CGU) e Política de Privacidade e Cookies atualmente em vigor, aplicáveis tanto ao nosso Outlet como ao nosso Brandsplace, para garantir que tudo entre a gente funcione bem.

Somos a Privalia Brasil S.A., titular do site e do aplicativo que você está acessando agora, e estamos localizados em São Paulo-SP, registrados no CNPJ/MF n. 10.464.223/0001-63.

Para se tornar cliente, e ter acesso a todas as nossas ofertas, você terá que preencher o formulário de registro, oportunidade em que será necessário indicar seu e-mail, gênero e senha. Também poderemos solicitar o seu número de telefone para validação do cadastro e, no momento da primeira compra, o seu CPF para a respectiva validação. Assim que seu cadastro for finalizado, você estará concordando com tudo que estamos conversando agora, combinado?

Lembre-se que o conteúdo e finalidade do site é para maiores de 18 anos, e a Privalia só aceita e distribui encomendas dentro do Brasil!

Também precisamos combinar que você deverá manter somente uma conta em nossa plataforma, sendo que, a nosso critério, poderemos desativar as contas excedentes.

Mas não se preocupe! Mesmo se você não estiver pronto para se tornar um "cliente" ainda, existem páginas em nosso site acessíveis àqueles que não se registraram, que ao visitá-las, igualmente concordam com nossas condições gerais.

Para facilitar as coisas para nossos clientes, usamos cookies para que você não precise preencher suas informações toda vez que efetuar login. Esses cookies são válidos por cerca de dois anos e redefinirão cada vez que você acessar o site. Como uma medida de segurança adicional, se você estiver inativo por 30 minutos, iremos solicitar que você se identifique novamente antes de acessar seções particulares como "minha conta".

E você sempre poderá encerrar a sua seção utilizando o link "Sair" no canto superior direito do site.

Você também poderá, a qualquer momento, cancelar o seu cadastro acessando a seção Minha Conta >deletar minha conta. Esse procedimento apenas poderá ser realizado pelo nosso site, ok? Mas caso o seu Mobile seja IOS, você também irá conseguir realizar o cancelamento pelo nosso aplicativo.



Condições de uso

E vai aqui uma regrinha bem importante! A Privalia poderá cancelar pedidos ou cadastros de Clientes caso suspeite de qualquer atividade fraudulenta ou violação das suas políticas ou legislação nacional.

BRANDSPACE (Lojas)

Esta é a nossa plataforma de marketplace, e nós a criamos para te ajudar a ficar ainda mais perto de suas marcas favoritas. Nesta plataforma será possível que você realize suas compras diretamente com as marcas, não é legal?

Para te ajudar a identificar quais os produtos vendidos diretamente por suas marcas, vamos incluir a informação de “vendido e entregue por “ em cada item de nosso site, e sempre que não constar como Privalia, você saberá que é a marca que você escolheu quem estará cuidando com carinho de seu pedido, e portanto, toda a tratativa em relação a compra será realizada com eles, inclusive todas as informações relativas a preço, qualidade, quantidade, garantia, etc., serão de responsabilidade deles.

E não se preocupe, vamos continuar te auxiliando através de nossos canais de atendimento, mas sempre com base nas informações que foram repassadas por nossos parceiros, tudo bem?

E atenção, embora o processo possa ser bem parecido com as compras realizadas diretamente com a Privalia, os pedidos com suas marcas não terão a aplicação das regras de cheque-presente e descontos, no momento da finalização da compra ok ?

Mas aqui nessa CGU alertamos quais os procedimento que vão se aplicar a esta plataforma e quais não, e se você ainda estiver com alguma dúvida, basta entrar em contato conosco!

Ah... e no momento da compra, embora você possa realizar a compra com mais de uma marca diferente, considerando a plataforma do Brandspace, não poderá mesclar com os produtos vendidos exclusivamente pela Privalia, sendo necessário a finalização do carrinho relativos a estes itens, para então poder ter acesso aos produtos vendidos e entregues por nossos parceiros, ok?

CHEQUES PRESENTE E DESCONTOS PROMOÇÕES

Queremos tornar a sua experiência de compra ainda melhor e é por isso que oferecemos vouchers e descontos para o ajudar a poupar algum dinheiro!

Cheques-Presente

Refund “Reembolso”: Se você precisar de um reembolso e não conseguimos realizá-lo através dos meios utilizados para pagamento, iremos tentar entrar em contato com você, e caso não seja possível,



Condições de uso

disponibilizaremos um “cheque-presente *refund*”, o qual terá validade de 5 anos, contados da data de disponibilização. Para utilizá-lo, a compra deverá ser igual ou superior ao valor do cheque, sem incluir valor do frete. Para este tipo de cheque, especificamente, você poderá solicitar que o valor total do reembolso seja dividido em até 5 cheques-presente, ou, se preferir, Você pode solicitar a reversão do valor em sua conta bancária. Para estas opções entre em contato com a gente através da nossa seção Ajuda.

E o melhor é que este é o único voucher que você pode combinar com outros vales-presente e descontos promocionais! Apenas certifique-se de seguir as regras de uso atribuídas a cada um.

Compensação e/ou bônus: Como queremos que você sempre fique satisfeito com sua experiência, caso ocorra algum inconveniente durante a utilização de nossas plataformas, iremos disponibilizar um cheque presente para compensá-lo por qualquer aborrecimento ou mesmo lhe dar um bônus especial. Este cheque terá validade de 15 dias. Para utilizá-lo, a compra deverá ser superior ao valor do cheque, sem incluir o valor do frete.

Convidado (*member get member*): Na Privalia, acreditamos que as coisas boas ficam ainda melhores quando compartilhadas com a família e amigos! É por isso que você pode convidar seus entes queridos para se juntarem a nós como clientes, sendo que quando o seu familiar ou amigo se inscrever através do seu convite, receberá um cheque presente com um determinado valor e prazo de utilização, que poderá utilizar no nosso site. E como agradecimento por trazê-los a bordo, você também receberá um cheque-presente com valor e prazo de utilização específicos, que poderá utilizar após o seu amigo fazer a primeira compra conosco. Os detalhes, incluindo valor e prazo de utilização de ambos os cheques-presente, serão divulgados no momento da promoção. Portanto, fique de olho nas promoções em andamento e convide quantos amigos e familiares quiser!

Descontos Promoções

Primeira compra: A PRIVALIA realiza promoções para primeira compra no valor e prazo de utilização divulgados no momento da promoção, contados do cadastro.

Clientes recorrentes: A Privalia realiza a seu exclusivo critério, promoções para Clientes recorrentes por valor e prazo informado em cada anúncio das promoções.

Marcas com Selo: A Privalia realiza promoções nas campanhas de marcas com selo. Algumas campanhas possuem selos com destaque de desconto, os quais encontram-se dispostos no site.

Frete grátis: Quem não gosta de frete grátis, não é mesmo? Aqui na Privalia, o frete grátis pode ser elegível em campanhas de marca ou no site, conforme informado nos selos dispostos nas campanhas das marcas. Mas apenas podemos garantir o frete grátis para as regiões informadas no momento da divulgação, ok?.

Ah, e não se esqueça, o benefício de frete grátis não se aplicará a itens pesados (acima de 30 quilos)/volumosos (campanhas Home & Decor).

Frete grátis primeira compra: Agora, se você é um cliente pela primeira vez na Privalia, temos algo mais especial para você. Você pode aproveitar o frete grátis em sua primeira compra, desde que a faça em até 30 dias após o registro. Aqui também poderá ocorrer restrição em relação às regiões, e não atenção no momento da divulgação da compra ok?



Condições de uso

Igualmente, o benefício de frete grátis não se aplica a produtos de itens pesados (acima de 30 quilos)/volumosos(campanhas Home & Decor).

Parcerias: A PRIVALIA realiza promoções para primeira compra no valor, prazo e regras divulgados no momento da promoção e conforme regulamento aplicável e disponível para consulta pelo Cliente, sendo que os prazos sempre deverão ser contados do cadastro.

IMPORTANTE! Para utilização de qualquer cheque presente e dos descontos promoções (primeira compra, clientes recorrentes, marcas com selo, frete gratis, frete grátis primeira compra e parcerias) você deverá sempre observar o valor mínimo necessário para seguir com a compra, o qual sempre deverá ser considerado sem incluir o valor do frete, bem como as regras de utilização de cada um.

A Privalia poderá ainda alterar qualquer das regras das promoções, inclusive as regras para utilização dos cheques presentes, a qualquer momento, de forma que apenas não serão atingidos pelas alterações aqueles que já foram creditados na sua conta.

Cada Cliente da Privalia possui um código pessoal e intransferível, de forma que os cheques-presentes e descontos promoções são pessoais, exclusivos e intransferíveis.

Outro ponto importante é que estes não são acumulativos com outras promoções de descontos ou cheques-presente, salvo quando expressamente informado pela Privalia nos regulamentos de campanhas promocionais ou no cheque-presente ou promoções de descontos a permissão de cumulatividade.

Na Privalia, gostamos de garantir que nossos vales-presente e descontos promocionais sejam usados da maneira certa. Se notarmos qualquer uso irregular ou fraudulento, podemos ter que cancelá-los. O que queremos dizer com uso irregular? Bem, se for contra nossa CGU, privacidade e cookies, regulamentos promocionais ou legislação aplicável. E se você estiver enviando convites entre contas de e-mail da mesma pessoa ou para terceiros repetidamente apenas para se beneficiar de vales-presente e promoções de descontos, isso é considerado fraudulento.

Acreditamos que nosso relacionamento é construído com base na boa fé, portanto, qualquer ato que vá contra isso será considerado fraudulento. Apenas tenha em mente que se você convidar um familiar ou amigo para o Privalia, você será responsável por quaisquer possíveis problemas que possam surgir desse convite. Nosso objetivo é nos divertir e economizar dinheiro, então vamos fazer isso da maneira certa!

INFORMAÇÃO SOBRE O PRODUTO

As descrições dos produtos expostos no site realizam-se com base na informação fornecida pelos fornecedores da Privalia. A informação dada sobre cada produto, assim como fotografias ou vídeos relativos aos mesmos, e os nomes comerciais, símbolos distintivos de qualquer classe contidos no site da Privalia, são expostos em



Condições de uso

<http://br.privalia.com> a título orientativo.

PREÇOS

Todos os preços dos produtos indicados através do site incluem o Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) e outros eventuais impostos que possam incidir na venda. Nestes preços não estão incluídos os gastos correspondentes ao envio (frete) dos produtos que são cobrados à parte e devem ser aceitos pelo Cliente. A informação sobre o desconto que se obtém ao comprar na Privalia é calculada com base nos preços da tabela que o fornecedor ou fabricante nos envia ou através de pesquisa de preços de mercado realizada pela Privalia.

SERVIÇO PREMIUM

Já ouviu falar do nosso Serviço Premium? É incrível! Veja as vantagens:

- Frete grátis para regiões sul e sudeste - Para compras a partir do valor mínimo divulgado no site ou regulamento, exceto produtos pesados ou volumosos.
- Acesso exclusivo a pré-vendas de marcas selecionadas

Este serviço é válido pelo período da assinatura, e para que você esteja sempre por dentro das novidades, sua assinatura será renovada automaticamente pelo mesmo prazo e valores vigentes no site, até que você a cancele.

Mas fique atento, se optar pelo cancelamento, deverá realizar a solicitação em nossa Plataforma, acessando a sessão "Minha Conta – Serviço Premium" em até 30 dias antes da renovação automática, ultrapassado este prazo a cobrança de um novo período será realizada.

Criamos um regulamento específico com todas as regras de utilização, clique aqui para acessá-lo.

Se você já tem uma promoção de frete grátis rolando, não se preocupe - sempre aplicaremos a que for mais vantajosa para você.

Se você decidir cancelar o Serviço Premium em até 7 dias após a inscrição - e não tiver usado nenhum dos benefícios - poderá fazê-lo na seção "Pedidos" da sua conta. Reembolsaremos você de acordo com nossas regras.

DROPSHIPPING

A Privalia informa ao Cliente que algumas campanhas são realizadas no modelo Dropshipping. Nesta modalidade de negócio a Privalia realiza a venda dos produtos conforme a disponibilidade e características informadas pelo



Condições de uso

Fornecedor, consultar o item “Disponibilidade” desta CGU e todo o processo logístico de entrega do produto é feito pelo Fornecedor com o acompanhamento da Privalia.

Toda a tratativa sobre o seu pedido será feita diretamente com a Privalia.

Todos os Fornecedores são selecionados de forma a garantir a melhor experiência aos Clientes Privalia.

Nesta modalidade, seus dados serão compartilhados com os nossos Fornecedores de Dropshipping para cumprimento de obrigação legal e execução de contrato (processo logístico de entrega, eventual coleta e faturamento), na medida que forem necessárias referidas ações. Para conhecer melhor a tratativa dos dados, solicitamos que consulte nossa Política de Privacidade, para tanto, acesse o site e dirija-se ao final da página para encontrar nossa “Privacidade e Cookies”.

DISPONIBILIDADE

Diante de nosso modelo de negócio, ressaltamos que o número de unidades disponíveis para venda no site da Privalia no início das campanhas é o informado por nossos fornecedores ou o disponível em estoque. Em nenhum caso a Privalia colocará à venda de forma intencional mais unidades das que foram reservadas pelo Fornecedor ou disponível em estoque.

A Privalia fará todo o possível para satisfazer a todos os seus Clientes na demanda dos produtos. Contudo, em algumas ocasiões, e devido a causas dificilmente controláveis pela Privalia, como erros humanos ou problemas nos sistemas informáticos, é possível que a quantidade realmente disponibilizada pelo fabricante seja diferente do pedido realizado pela Privalia para satisfazer os pedidos dos Clientes ou até mesmo que ocorra alguma avaria ou extravio durante o processo logístico impossibilitando a entrega do produto.

Caso o produto não esteja disponível depois de ter realizado o pedido, o Cliente será informado por e-mail da anulação total ou parcial deste. A anulação parcial do pedido devido à falta de disponibilidade não dá direito à anulação total do pedido. Se, em razão desse cancelamento, o cliente desejar devolver o produto entregue, deverá proceder tal como definido no item Devolução.

PAGAMENTO

Você se compromete a pagar no momento em que realiza o pedido, o preço inicial apresentado em nosso site, somados as tarifas correspondentes aos gastos de envio (frete) pertinentes a cada um dos produtos. Mas não se preocupe, informaremos quais são esses custos antes de finalizar sua compra.

Você deverá pagar o valor correspondente ao seu pedido de itens vendidos e entregues pela Privalia através



Condições de uso

das formas de pagamento disponíveis no site: cartão de crédito (Visa, American Express, Mastercard, ELO crédito), PayPal e Pix.

Entretanto os pagamentos correspondentes a pedidos vendidos e entregues por nossos parceiros, não será possível o pagamento através do PayPal, tudo bem? Mas os pagamentos poderão ser realizados normalmente, utilizando Cartão de crédito (Visa, American Express, Mastercard, Elo crédito) e Pix.

O parcelamento da compra poderá incidir juros. No entanto, você terá visibilidade deste custo antes de realizar o pagamento.

Para pagamentos com PayPal, você poderá criar uma conta gratuita PayPal ou usar sua conta já existente, se for o caso. Ou pagar diretamente apenas informando seus dados do cartão de crédito na página do PayPal.

O comprovante de compra que correspondente a cada pedido estarão disponíveis e poderão ser visualizados em <http://br.privalia.com>, na seção "Minha Conta>Pedidos".

E caso seja verificado algum problema com o meio de pagamento utilizado, após o faturamento e / ou entrega do item, vamos entrar em contato com você, informando sobre o não processamento do mesmo, e ato subsequente, vamos poderemos emitir um boleto, com possibilidade de protesto.

SEGURANÇA

A Privalia conta com as máximas medidas de segurança comercialmente disponíveis no setor. Além disso, o processo de pagamento funciona através de um servidor seguro, utilizando o protocolo SSL (Secure Socket Layer). O servidor seguro estabelece uma conexão de modo que a informação se transmite criptografada, mediante algoritmos de 128 bits, assegurando que somente seja inteligível para o computador do Cliente e do site. Dessa forma, ao utilizar o protocolo SSL, garante-se:

1. Você está comunicando seus dados ao servidor central da Privalia e não a qualquer outro que tente se passar por este.
2. Que entre o Você e o Servidor Central da Privalia os dados são transmitidos criptografados, evitando sua possível leitura ou manipulação por terceiros.

A Privalia afirma que não tem acesso aos dados confidenciais relativos ao meio de pagamento utilizado, pois se encontram armazenados em nossa base de dados de forma criptografada. Apenas a Paypal, GetNet, e Adyen, plataformas de pagamento vinculadas à Privalia, têm acesso a esses dados por meio de gestão dos pagamentos e encargos, e que são inacessíveis a terceiros.



Condições de uso

Por sua parte, a Privalia, velando pela segurança dos Clientes e das transações que estes realizam através de seu site, informa que implementou um programa de detecção de possíveis operações fraudulentas através da contratação da antifraude ClearSale, pelo que a Privalia se reserva o direito de solicitar aos Clientes informações, confirmações e/ou documentos adicionais, mesmo depois de ter realizado uma ou mais compras através do site da Privalia, mediante chamada telefônica ou SMS (Short Message Service), dirigidos ao número fornecido pelo próprio Cliente, com a finalidade de confirmar que o Cliente efetivamente tenha realizado e autorizado a(s) respectiva(s) compra(s) e, desta forma, autorizar as transações definidas. A ClearSale poderá pedir telefonicamente diversas comprovações sobre a identidade do Cliente, parentesco e informações cadastrais ou solicitar: (a) confirmação sobre a compra realizada e ratificação da sua aprovação. A Privalia se obriga a resguardar dita informação com as máximas medidas de segurança disponíveis, em termos do disposto nas normas que regulam a Proteção de Dados Pessoais.

Caso o Cliente não responda favoravelmente às confirmações necessárias da ligação ou não envie as informações e confirmações solicitadas, em um prazo de até 04 horas, contadas a partir do envio de SMS, a(s) transação(ões) detalhada(s) na comunicação e o(s) respectivo(s) pedido(s) poderá(ão) ser cancelado(s) automaticamente, sem necessidade de aviso posterior, e, a Privalia procederá com o reembolso automático do importe pago pelo Cliente na respectiva(s) compra(s).

Este procedimento é realizado para a segurança dos Clientes da Privalia e, portanto, ao aceitar as presentes Condições de uso, Você aceita submeter-se ao procedimento de detecção de possíveis operações fraudulentas, antes mencionado, e, da mesma forma, autoriza a Privalia para que, uma vez fornecida a informação e confirmações adicionais antes referidos, estes sejam utilizados para as transações futuras que Você realize.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Privalia preza pela privacidade e a proteção de dados de seus Clientes garantindo que suas atividades de tratamento de dados pessoais sejam realizadas sempre em conformidade com as determinações da Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados). Para conhecer nossa Política de Privacidade, acesse o site e dirija-se ao final da página para encontrar nossa "Privacidade e Cookies".

FORMALIZAÇÃO DE PEDIDOS

Uma vez formalizado o pedido, ou seja, com a aceitação das CGU e a confirmação do processo de compra, a Privalia te enviará um e-mail confirmando os detalhes da compra realizada.

A Privalia informa que não efetua a entrega de produtos pesados (acima de 30 quilos) e volumosos (campanhas de Home & Decor) na região Norte e Nordeste do País, portanto, caso seu pedido seja efetuado, poderemos realizar o cancelamento com a devolução do valor pago através do mesmo meio



Condições de uso

de pagamento utilizado na compra, ok ?

PEDIDOS MULTICAMPANHA

No carrinho multicampanha, você poderá realizar a compra de até duas campanhas, de pedidos vendidos e entregues pela Privalia.

O valor total do carrinho deve ser de, no mínimo, R\$ 200,00 (duzentos reais) em produtos, e caso não atinja o valor mínimo, você deverá realizar um pedido por campanha, tudo bem?

Você poderá cancelar um dos dois pedidos do carrinho multicampanha, ou os dois pedidos, enquanto estiver com o status “Confirmado” e as campanhas estiverem ativas no site. Para realizar o cancelamento, acesse Minha Conta > Pedidos, clique em + Info e, na sequência, Cancelar.

Os pedidos poderão ser devolvidos também após a entrega, no prazo de arrependimento de 7 (sete) dias corridos. Para realizar a devolução, acesse Minha Conta > Pedidos, clique em + Info e, na sequência, Devolução.

A Privalia aceitará o cancelamento de pedidos apenas quando estes estiverem com status “Confirmado”. Campanhas com prazo de entrega em até 15 dias ficam com o status “Confirmado” por tempo reduzido, pois o processo logístico se inicia no mesmo dia da compra.

Para solicitar o cancelamento de um pedido, uma vez finalizada a campanha e iniciado o processo logístico, deve ser exercido o direito de arrependimento, seguindo o processo estipulado no item Devolução.

A Privalia se reserva o direito de cancelar os pedidos nos casos de violação destes termos e Condições de Uso.

PRAZOS, LUGAR DE ENTREGA E EXTRAVIOS

I. Entrega do produto

A Privalia se compromete a entregar o produto em perfeito estado, na localidade que você indicou no formulário de pedido ou na agência dos correios mais próxima, para os casos de local não abrangido pelas empresas de entrega, e que em todo caso deverá necessariamente estar compreendida dentro do Território Nacional.

Mas não se esqueça, quando estivermos falando de produtos vendidos e entregues por nossos parceiros, serão eles que cuidaram de todo esse processo, ok ?



Condições de uso

Com a finalidade de melhorar a entrega, agradecemos se você indicar um endereço no qual o pedido possa ser entregue dentro do horário de trabalho comercial.

E não se esqueça, você é o único responsável pelas informações lançadas no formulário e portanto, deverá sempre informar um endereço que corresponda a realidade, não sendo possível a sua omissão.

Caso seja necessário, podemos ainda dividir seu A Privalia informa ao Cliente que um mesmo pedido pode ser dividido em várias entregas.

II. Prazo de envio

O prazo de envio dos produtos vendidos e entregues pela Privalia varia para cada campanha e será informado antes da realização da compra, com o início da contagem do prazo após o término da campanha.

Já o prazo de envio dos produtos vendidos e entregues por nossos parceiros, terá início após a aprovação do pagamento, devendo sempre ser observado o prazo informado antes da realização da compra.

Por isso, é importante que você conheça e leve em conta todo o procedimento realizado após o término da campanha, que é o seguinte: receberemos a mercadoria dos fornecedores em nossos armazéns, prepararemos os pedidos e após enviaremos através de companhias de entrega rápida.

No dia em que a manipulação do pedido for finalizada, a Privalia irá te comunicar por e-mail ou Whatsapp, confirmando a saída do nosso armazém, e após a postagem, estará sujeito aos prazos junto às transportadoras e/ou Correios para cada Região do Brasil.

Os prazos informados são médios e, portanto, uma estimativa. Por isso, é possível que variem por razões logísticas e de força maior. Em caso de atraso na entrega, a Privalia te informará assim que tomar conhecimento.

Considera-se efetuada cada entrega a partir do momento no qual a empresa de transportes coloca o produto à disposição do Cliente, oportunidade em que o pedido será atualizado com entregue no sistema utilizado pela empresa responsável pelo transporte.

No caso de atrasos no envio dos pedidos atribuídos à Privalia, Você poderá anular seu pedido de acordo com o procedimento descrito no item "Devolução". Não se consideram atrasos no envio àqueles casos em que o pedido saiu do armazém dentro do prazo acordado e não foi possível finalizar a entrega por causas atribuídas ao Cliente.

III. Dados de entrega, entregas sem êxitos e extravio

A Privalia enviará e-mail ou Whatsapp informando que o produto foi expedido dos armazéns para entrega.

Se no momento da entrega você estiver ausente ou ser encontrada divergência no endereço informado, o transportador entrará em contato com a Privalia para agendar um novo dia. Assim, a Privalia poderá realizar



Condições de uso

uma série de ações (chamadas telefônicas em distintas faixas horárias, envio de e-mail ou mensagem por Whatsapp, confirmação do endereço de entrega), com o fim de garantir que a entrega seja realizada.

Caso você não retorne no prazo de até 02 (dois) dias úteis do primeiro contato ou sejam realizadas 03 (três) tentativas de entrega sem sucesso, o pedido será devolvido aos armazéns e você receberá o estorno do valor total pago.

Se o motivo da não realização da entrega for o extravio do produto, nosso transportador iniciará uma investigação "acareação". Nestes casos, os prazos de resposta de nossos transportadores podem oscilar entre 1 (uma) e 3 (três) semanas.

Mas se durante o processo de entrega você identificar qualquer problema, não existe em nos chamar.

IV. Diligências na entrega

Caso no momento da realização da entrega você verifique qualquer problema com o seu pacote, pedimos que indique na nota de entrega as anomalias identificadas, ok?

Se após a entrega, você identificar qualquer avaria, quebra, indícios de embalagem violada ou qualquer imperfeição causada pelo envio, pedimos que nos informe através de nossos canais, no prazo máximo de 7 dias corridos contados da entrega, para que as medidas necessárias possam ser tomadas.

DEVOLUÇÃO

I. Procedimento para Devolução

Com o objetivo de facilitar a devolução de um produto e realizar um correto acompanhamento do mesmo, a Privalia coloca à sua disposição o serviço de Devolução.

Você tem até 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do seu pedido, para exercer o seu direito de arrependimento e solicitar a Devolução da mercadoria, bem como poderá cancelar o seu pedido a qualquer momento desde que o status esteja como "Confirmado" e a campanha no ar.

Você não terá direito a Devolução nos casos previstos em lei, como por exemplo, nos seguintes casos: (i) uso de alojamento, transporte ou alimentação em data ou período específico; (ii) quando os produtos tenham sido feitos com as especificações do Cliente ou claramente personalizados; (iii) gravações de áudio ou vídeo, discos, acessórios para iPad, iPhone, eletrônicos, softwares, cremes, cosméticos, perfumes e bebidas, que estejam sem lacre ou com indícios de uso por parte do Cliente, bem como arquivos digitais, enviados eletronicamente, que possam ser baixados ou reproduzidos imediatamente para uso permanente; (iv), em que a execução seja iniciada antes do período de sete (7) dias corridos.

Por motivos de higiene e saúde, a Privalia não autoriza a Devolução de produtos ou peças íntimas, artigos



Condições de uso

eróticos ou produtos alimentícios.

Para devolução do seu produto, dirija-se à seção Minha Conta > Devolução e preencha os dados solicitados. Em até 48 horas, você receberá um e-mail com as instruções e um código para que você possa postar seu pedido pelos Correios.

É obrigatório solicitar a declaração de conteúdo dos correios e colocá-la junto com a nota fiscal da compra fixada fora da caixa.

Importante!

- 1. O produto deve estar sem indícios de uso, com etiqueta original e na embalagem em que foi recebido.*
- 2 Lembramos que você não pode unificar devoluções de diferentes pedidos por questões logísticas. Cada solicitação acompanha um código de rastreamento necessário para que seja possível realizarmos o seu reembolso.*
- 3 Você deverá devolver seu produto em perfeito estado, com etiquetas originais, na caixa original ou em outra caixa que garanta a proteção do item.*
- 4 Caso tenha recebido em saco plástico, você poderá utilizar um envelope pardo ou uma caixa sem rasuras e logotipo para a devolução do produto.*
- 5 Não será aceita a devolução de bebidas que estejam com o lacre de segurança rompido, importante ressaltar que é considerado lacre de segurança tanto o disponibilizado pelo Fornecedor como aquele inserido pela Privalia, podendo o mesmo ser localizado nas caixas e garrafas.*

A devolução dos produtos no prazo e condições estipuladas, garante ao Cliente o direito ao reembolso do valor das peças e do frete correspondente.

Após receber, conferir e sendo constatada a correta devolução da mercadoria em nosso armazém, realizaremos o reembolso conforme o descrito no tópico “Reembolsos ao Cliente” desta CGU.

Armário Inteligentes

Para facilitar a devolução dos itens, caso o seu acesso a uma agência dos correios seja mais difícil, disponibilizamos também a devolução através dos armários inteligentes.

Veja que, após a solicitação de devolução de seu pedido, você receberá um e-mail, com a autorização de postagem, oportunidade em que, caso você esteja nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro ou Belo Horizonte, você poderá escolher seguir com a devolução utilizando os armários inteligentes de nossos parceiros.

Importante lembrar que apenas poderão ser devolvidos através deste procedimentos os produtos cuja as dimensões



Condições de uso

não ultrapassem as medidas: 34 x 48 x 40 cm ou o peso seja maior que 10 kg.

Caso seu pacote se enquadre nas dimensões máximas, basta seguir o passo a passo disponibilizado no link enviado e após encontrar o local mais próximo, realizar a sua devolução normalmente.

PACOTES DE VIAGEM

Através do site da Privalia os Usuários cadastrados terão acesso ao hotsite criado e gerido pelos nossos parceiros para aquisição de pacotes de viagens conforme as condições ali previstas. Uma vez dentro do ambiente do hotsite, todas as informações poderão ser compartilhadas entre Privalia e seus parceiros e as obrigações serão de exclusiva responsabilidade do parceiro, cabendo ao Usuário entrar em contato através dos canais de atendimento disponibilizado na plataforma para sanar quaisquer dúvidas.

PRIVALIA ADS

A Privalia declara que esta disponibilizando espaço publicitário para fornecedores de quaisquer seguimento que se interessarem pela campanha de marketing.

Ao acessar o link da propaganda, o Usuário será redirecionado para a página do fornecedor, não existindo qualquer responsabilidade da Privalia no ambiente do parceiro.

REEMBOLSOS AO CLIENTE

Os reembolsos pela Privalia serão realizados de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra, ou seja, cartão de crédito, conta Paypal ou Pix.

Ocorrendo uma situação de reembolso, a Privalia solicitará o reembolso à adquirente do pagamento, caso sua compra seja realizada via cartão de crédito ou pix, ou à Paypal, e após solicitação, será processado pelo meio de pagamento utilizado na compra.

Importante esclarecer que a Privalia fará apenas e tão somente a solicitação do estorno, mas a responsabilidade por seu processamento é da adquirente do pagamento ou Paypal.

Quando o meio de pagamento for cartão de crédito, inclusive quando este for realizado através da Paypal, o estorno poderá ser visualizado até duas faturas subsequentes a data de sua realização, dependendo da data de fechamento da sua fatura. Caso o estorno não conste em sua fatura, solicitamos que entre em contato com a administradora do seu cartão para verificar o andamento.



Condições de uso

Caso ocorra a impossibilidade do estorno, a Privalia poderá solicitar por email seus dados bancários para realização de transferência bancária ou até mesmo disponibilizar um cheque-presente “refund” no valor total do reembolso.

REEMBOLSO PREMIADO

Na oportunidade em que for realizada a devolução de produtos, você poderá optar pelo reembolso através de créditos para utilização dentro do site da Privalia. Caso opte por esta forma de reembolso, receberá um valor a título de prêmio, observadas as regras informadas na plataforma na oportunidade em que for realizada a devolução.

Os valores creditados no site, seja a título de devolução da compra, seja a título de prêmio, ficaram disponíveis para utilização pelo prazo máximo de 05 anos a contar da data do recebimento, e passado este prazo, serão desabilitados.

Você poderá a qualquer tempo desistir da opção do reembolso premiado e solicitar a devolução dos valores através de estorno ou depósito bancário em conta corrente (TED, DOC ou PIX), oportunidade em que serão devolvidos apenas os valores creditados a título de devolução de compras, não sendo possível, em nenhuma hipótese, o recebimento dos valores creditados a título de prêmio.

Ah e esta opção de reembolso vale apenas nas compras de pedidos vendidos e entregues pela Privalia, e os créditos apenas poderão ser utilizados nas compras de pedidos vendidos e entregues pela Privalia, ok ?

GARANTIA DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS

A Privalia atuará na qualidade de distribuidor de fabricantes ou distribuidores majoritários, que garantam que os produtos disponibilizados para venda em sua plataforma funcionam corretamente e não apresentam defeitos, nem vícios ocultos que possam fazê-los perigosos ou inadequados para um uso normal.

A Privalia não oferece garantia contratual, de forma que os vícios aparentes ou de fácil constatação deverão ser reclamados pelos Clientes, no prazo de 30 dias, tratando-se de produto não durável ou no prazo de 90 dias, quando for produto durável, ambos contados da data de entrega do produto, nos termos da lei vigente.

Uma vez que você tenha recebido o produto, obterá acesso às instruções suficientes para o correto uso e instalação e toda a informação sobre a garantia. Importante lembrar que você não poderá solicitar uma garantia mais ampla do que a estipulada.



Condições de uso

Caso o produto que você tenha recebido apresente algum tipo de defeito, você deverá entrar em contato com o Serviço de Assistência Técnica do Fabricante. Caso você tenha alguma dificuldade na localização do Fabricante, não exite em entrar em contato conosco, oportunidade em que informaremos os dados de contato dos referidos serviços, e facilitará a estes o acesso a informação suficiente para a apresentação das reclamações pertinentes.

A garantia perderá sua vigência no caso de defeitos ou deteriorações causados por fatores externos, acidentes, em especial, acidentes elétricos, desgaste, inadequada instalação e utilização, conforme as instruções do fabricante.

Ficam excluídos da garantia os produtos modificados ou reparados pelo Cliente ou qualquer outra pessoa não autorizada pelo fabricante.

PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

A Privalia detém todos os direitos sobre o conteúdo, projeto e código fonte deste site e, em especial, com caráter enunciativo mas não limitativo, sobre as fotografias, imagens, textos, logos, projetos, marcas, nomes comerciais e dados incluídos no site.

Adverte-se aos Clientes e Usuários que tais direitos estão protegidos pela legislação vigente brasileira e internacional relativa à propriedade intelectual e industrial.

Assim mesmo, e sem prejuízo do dito anteriormente, o conteúdo deste site também leva em consideração o programa informático e, portanto, resulta também a aplicação de toda a normativa brasileira e internacional vigente na matéria.

É terminantemente proibida a reprodução total ou parcial deste site, nem sequer mediante um hiperlink, nem de qualquer de seus conteúdos, sem a permissão expressa e por escrito da Privalia.

Fica totalmente proibida a cópia, reprodução, adaptação, modificação, distribuição, comercialização, comunicação pública e/ou qualquer outra ação que caracterize uma infração da legislação vigente brasileira ou internacional em matéria de propriedade intelectual e/ou industrial, assim como o uso de conteúdos do site sem prévia autorização expressa e por escrito da Privalia.

A Privalia informa que não concede licença ou autorização implícita alguma sobre os direitos de propriedade intelectual ou sobre qualquer outro direito ou propriedade relacionado, direta ou indiretamente, com os conteúdos incluídos no site.



Condições de uso

ACESSO E PERMANÊNCIA NO SITE CONTEÚDOS DA PÁGINA

Os Clientes e Usuários são integralmente responsáveis por sua conduta, ao acessar a informação do site, enquanto navegam pela mesma, ou mesmo depois de terem acessado.

O acesso ao site da Privalia deverá ser feito diretamente através do seu endereço eletrônico <http://br.privalia.com> ou por links divulgados oficialmente pela Privalia ou parceiros reconhecidos pela Privalia como oficiais, não podendo ser atribuída qualquer responsabilidade a Privalia sobre acessos realizados por hiperlinks divulgados por pessoas não autorizadas pela Privalia.

Em resumo, os Clientes e Usuários são os únicos responsáveis ante a Privalia e terceiros por:

- a) Consequências que possam derivar de uma utilização com fins ou efeitos ilícitos, ou contrários ao presente documento, de qualquer conteúdo do site, elaborado ou não pela Privalia, publicado ou não em seu nome;
- b) Assim como pelas consequências que possam derivar da utilização contrária ao conteúdo do presente documento e lesiva aos interesses ou direitos de terceiros, ou que de qualquer forma possa danificar, inutilizar ou deteriorar o site ou seus serviços ou impedir o normal disfrute por outros Usuários.

A Privalia reserva-se o direito de atualizar os conteúdos quando considerar conveniente, assim como eliminá-los, limitá-los ou impedir o acesso a eles, de maneira temporal ou definitiva, assim como recusar o acesso ao site a Clientes e Usuários que façam mau uso dos conteúdos e/ou descumpram qualquer das condições que aparecem no presente documento.

A Privalia informa que não garante:

- a) Que o acesso ao site e/ou aos links do site seja ininterrupto ou livre de erro;
- b) Que o conteúdo ou software a que os Clientes e Usuários acessam através do site ou de links não contenha erro algum, vírus informático ou outros elementos nos conteúdos que possam produzir alterações em seu sistema ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados em seu sistema informático ou cause outro tipo de dano;
- c) O aproveitamento da informação ou conteúdo deste site ou links que os Clientes e Usuários possam fazer para seus propósitos pessoais.
- d) A utilização que os Clientes ou Usuários possam fazer dos materiais deste site ou de seus links, seja de forma proibida ou permitida, em infração aos direitos de propriedade intelectual de conteúdos do site ou de terceiros.
- e) Do acesso de menores de idade aos conteúdos incluídos no site, sendo responsabilidade de seus progenitores ou tutores exercerem um controle adequado sobre a atividade dos filhos ou menores a seu cargo, ou bem instalar alguma das ferramentas de controle do uso da internet, com o objetivo de evitar o acesso a materiais ou conteúdos não aptos para menores e o envio dos seus dados pessoais.
- f) Em todo caso, a Privalia se compromete a fazer todo o possível para solucionar os problemas que possam



Condições de uso

surgir e a oferecer todo o apoio necessário ao Cliente para chegar a uma solução rápida e satisfatória da incidência.

CONDIÇÕES GERAIS

A Privalia tem direito a realizar, durante intervalos temporais definidos, campanhas promocionais para promover o cadastro de novos Clientes em seu serviço, podendo realizar modificações nas condições de aplicação das promoções, prorrogá-las, ou proceder à exclusão de qualquer dos participantes da promoção, inclusive procedendo ao cancelamento de compra e cheque promocional, no caso de detectar qualquer anomalia, abuso e/ou comportamento pouco ético na participação dos mesmos.

Qualquer tentativa de/ou infração pelo Cliente das disposições destas CGU, da legislação vigente, incluindo violação de quaisquer direitos de terceiros ou de direitos de propriedade intelectual, ou ainda qualquer ação ou omissão que interfira de qualquer forma nas atividades da Privalia serão passíveis das ações e medidas legais pertinentes, sem prejuízo de responsabilidade por perdas e danos que tal infração ou violação ensejar.

O CLIENTE autoriza expressamente a PRIVALIA proceder à restituição dos tributos porventura pagos indevidamente ou a maior nessa transação e declara ainda que não adotará nenhum procedimento para recuperá-los, nos termos do art. 166 do CTN.

NULIDADE

Em caso de qualquer cláusula das presentes CGU ser declarada nula, as demais cláusulas permanecerão vigentes e serão interpretadas levando-se em conta a vontade das partes e a finalidade das mesmas nas presentes CGU.

A Privalia poderá não exercer algum dos direitos e faculdades conferidos neste documento, o que não implicará em nenhum caso a renúncia aos mesmos, salvo reconhecimento expresso por parte da Privalia, ou prescrição da ação que a cada caso corresponda.

MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE USO

A Privalia reserva-se o direito de modificar, em qualquer momento, a apresentação e configuração do site, assim como as presentes Condições Gerais de Uso. Por isso, a Privalia recomenda ao Cliente lê-las atentamente cada vez que acesse o site. Clientes e Usuários sempre manterão estas CGU em um local visível, livremente acessível para quantas consultas queiram realizar. Em qualquer caso, a aceitação das CGU, em vigor nesse momento, será um passo prévio e indispensável para a aquisição de qualquer produto disponível através do site.



Condições de uso

LEI APLICÁVEL

As presentes CGU se regem pela legislação brasileira aplicável à matéria.