privalia

Condições *de Uso*

atualizado em 05/11/2026 · versão 2026.11.05

Acesso Rápido

1. Sobre a Privalia

1.1. Você conhece nossos produtos e serviços?

a. Outlet
b. Brandsplace
c. Serviço Premium
d. Travel
e. Ads

2. Informações sobre o produto

3. Preços

4. Disponibilidade

5. Cheques Presente, descontos e promoções

5.1. Cheques Presente

a. Refund "reembolso"
b. Compensação e/ou bônus
c. Convidado (Member Get Member)

5.2. Descontos e Promoções

5.3. Regras gerais

6. Formalização de pedidos

6.1. Pedidos Multicampanha

6.2. Carrinho e Checkout Unificado

7. Pagamento

7.1. Pix Parcelado

8. Cancelamento

9. Prazos, lugar de entrega e extravios

9.1. Entrega do produto

9.2. Prazo de envio

9.3. Insucesso na entrega e extravio

9.4. Problemas com o pacote

10. Devolução

11. Reembolsos

11.1. Reembolso premiado

11.2. Reembolso antecipado

11.3. Reembolsos no checkout unificado

12. Garantia dos Produtos

13. Segurança

14. Privacidade e proteção de dados pessoais

15. Propriedade Intelectual e Industrial

16. Acesso e Permanência na Plataforma

17. Condições Gerais

18. Nulidade

19. Modificação das Condições de Uso

20. Lei aplicável

legal designed by VLL Advogados

1. Sobre a Privalia

Olá, somos a Privalia Brasil S.A., titular do site e do aplicativo ("Plataforma") que você está acessando agora, e estamos localizados em São Paulo-SP, registrados no CNPJ/ME n.º 10.464.223/0001-63 ("Privalia").

Seja bem-vind@!

#melhoresmarcas

#melhoresofertas

Somos uma das mais completas **plataformas digitais multimarcas** do Brasil, focada em oferecer as **melhores marcas** e **melhores ofertas** em um único lugar. Em mais de 15 anos de história, atuamos em conjunto com mais de 600 marcas que estão entre as mais desejadas do Brasil e do mundo, trazendo oportunidades únicas de compra de produtos e serviços aos nossos Prilovers.

Com **DNA sustentável**, somos um agente ativo na geração de negócios sustentáveis e responsáveis. Por meio da oferta e venda de produtos de coleção ou estoques remanescentes, auxiliamos na saúde financeira das marcas parceiras, evitamos o descarte e incentivamos o acesso e a economia circular.

ESG

Informações iniciais

+18

Aqui seu cadastro na qualidade de cliente, ou melhor, **Prilover**, é gratuito. Mas, antes de iniciar suas comprinhas, desde que tenha **18 anos ou mais**, Você deverá concordar com as nossas Condições de Uso e Política de Privacidade e Cookies cadastrando seu e-mail, gênero e senha.

Aceitamos cadastros de **apenas uma conta** por pessoa em nossa Plataforma - podemos a nosso critério desativar contas excedentes - e aceitamos e distribuímos produtos somente dentro do **Brasil**.

Caso Você não queira se tornar um Prilover, existem páginas em nossa Plataforma acessíveis a **visitantes**, desde que cumpram nossas regras.

Por medida de segurança adicional, se você estiver **inativo** por **30 minutos**, iremos solicitar que se identifique novamente antes de acessar seções particulares como "minha conta".

Você também poderá, a qualquer momento, **cancelar o seu cadastro** acessando a seção **Minha Conta > deletar minha conta**.

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 Condições de Uso, políticas ou legislação nacional.

1.1. Você conhece nossos produtos e serviços?

a **Outlet**

Aqui proporcionamos a você oportunidades exclusivas das melhores marcas com desconto em campanhas no modelo **flash sales**, ou seja, por um **período determinado** em nossa Plataforma.

b **Brandsplace** ("Lojas")

Essa é a nossa plataforma de **marketplace**, criada para aproximar você das suas marcas favoritas, através dos fornecedores oficiais os quais denominamos como **"Lojas"** e identificamos com **"vendido e entregue por (...)"**, sendo eles responsáveis pela **entrega** e pelas **informações** dos produtos, tais como preço, qualidade, garantia, entre outros.

Lembre-se de que os pedidos nas lojas não entram nas regras de **cheque-presente** e **descontos** do Outlet e vice-versa.

Ah, agora você pode adicionar produtos do Outlet e do Brandsplace no mesmo carrinho e concluir a compra em um **checkout unificado**! Confira as regras no tópico **6.2**.

c **Serviço Premium**

Vantagens por ser Premium

- **Frete grátis** para regiões sul e sudeste.

Para compras de produtos a partir do valor mínimo divulgado no site ou regulamento, exceto produtos pesados ou volumosos ou de campanhas da aba de Liquida ou com nome Liquida.

- Acesso exclusivo a **pré-vendas** de marcas selecionadas.
- **Atendimento prioritário** em nosso SAC.
- **Campanhas exclusivas** para Premium.

Já ouviu falar do nosso Serviço Premium? É **incrível**!

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 na Plataforma, 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.

Ah, o valor do Serviço Premium no carrinho não será considerado para **atingimento do valor mínimo** de compra em promoções.

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

d **Travel** ("Viagens")

Em nossa página, Você encontrará sua tão sonhada viagem, para lhe proporcionar esta **experiência** fechamos algumas parcerias.

Ao acessar as campanhas de viagens você será redirecionado ao **hotsite** criado e gerido pelo nosso **Parceiro** 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 o Parceiro.

As obrigações referentes ao cumprimento da oferta são de exclusiva **responsabilidade** do **Parceiro**, e Você poderá entrar em contato com ele através dos canais de atendimento disponibilizado na plataforma para sanar quaisquer dúvidas.

e **ADs**

A Privalia disponibiliza **espaço publicitário** para a realização de ações de **marketing** de marcas parcerias em seu Site/App.

Ao acessar o **link da propaganda**, Você poderá redirecionado para a **página do Parceiro**, não existindo qualquer responsabilidade da Privalia naquele ambiente.

2. Informações sobre o produto

As descrições dos produtos expostos na Plataforma realizam-se com base na informação fornecida pelos **fornecedores** da Privalia e são a título **orientativo**.

3. Preços

Todos os preços dos produtos da Plataforma incluem os **impostos** que possam incidir na venda e **não incluem** os gastos com **frete**.

A informação sobre o **desconto** que se obtém ao comprar no Outlet da Privalia é calculada com base nos preços da **tabela** que o **fornecedor** ou fabricante nos envia ou através de pesquisa de **preços de mercado** que realizamos.

% **Descontos**

4. Disponibilidade

Informações sobre o Estoque

A quantidade de produtos anunciada sempre será a **informada** por nossos **fornecedores** ou aquela **disponível em estoque**. Contudo, em algumas ocasiões, e devido a causas dificilmente controláveis pela Privalia, como **erros humanos** ou **problemas sistêmicos**, é possível ocorrer **inconsistências logísticas**, **avaria** ou **extravio** impossibilitando a entrega do produto.

Nestes casos, informaremos a Você por e-mail o **cancelamento total** ou **parcial** do pedido.

O **cancelamento parcial** não dá direito à anulação total do pedido, mas Você poderá, após recebido o produto, proceder como definido no tópico **"Devolução"**.

5. Cheques Presente, descontos e promoções

Queremos tornar a sua **experiência** de compra ainda **melhor** e é por isso que oferecemos **vouchers** e **descontos**! Bora, conhecê-los!

5.1. Cheques-Presente

Refund "Reembolso"

Quando **não for possível reembolsá-lo** pelo meio de pagamento utilizado na compra ou qualquer outra forma, disponibilizaremos a Você o **cheque presente Refund**, como forma de **reembolso** e com **validade de 5 anos**, contados da data de disponibilização, podendo ser utilizado observando as seguintes regras:

i. a compra deverá ser **igual** ou **superior** ao **valor do cheque**, sem incluir valor do frete;
ii. você poderá solicitar que o valor total do reembolso seja **dividido** em até **5 cheques-presente** - aplicável somente a este tipo de cheque presente;
iii. Você poderá **combinar** com outros vouchers - verificar regras de cada voucher - e;
iv. Você poderá solicitar a **reversão** do valor em sua conta bancária. Consulte nossa seção Ajuda.

Compensação e/ou bônus

Caso ocorra algum **inconveniente** da nossa parte, podemos lhe **compensar** ou **bonificar** disponibilizando um cheque presente com validade de **15 dias** em compras superiores ao valor do cheque, sem incluir o valor do frete.

Convidado (member get member)

Você poderá **convidar** outras pessoas para se juntarem a nós e se a inscrição for feita através do seu convite **ela ganhará** um **cheque presente** no ato da **inscrição** e você após a **primeira compra dela** em nosso site.

As **informações** dos cheques presentes, incluindo valor e prazo de utilização, serão **divulgadas** no momento da **promoção**. Portanto, fique de olho nas promoções em andamento e convide quantas pessoas quiser!

5.2. Descontos e Promoções

Primeira compra

A Privalia pode realizar 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.

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 identificado em **avisos** no Plataforma ou nos **selos** dispostos nas campanhas das marcas. Mas apenas podemos garantir o frete grátis para as **regiões** e **regras** informadas no momento da divulgação, ok?

Frete Grátis | primeira compra

Agora, se é a sua **primeira compra** em nosso site, Você poderá aproveitar o **frete grátis**, desde que não possua **outros cadastros ativos** e compre em até **30 dias** após o registro. Aqui também poderá ocorrer restrição em relação às **regiões** e demais **regras**, então atenção na divulgação da promoção, ok?

5.3. Regras Gerais

Importante!

Para utilização de qualquer cheque presente e descontos promoções, Você deverá sempre observar:

i. o **valor mínimo** necessário para seguir com a compra, o qual sempre deverá ser considerado **sem incluir o valor do frete**;
ii. as **regras de utilização** de cada um;
iii. **não são acumulativos** com outras promoções de descontos ou cheques-presente;
iv. quaisquer promoções de **frete não se aplicam** a **itens pesados** (acima de 30 quilos)/volumosos (campanhas Home & Decor).

As regras das promoções e cheques presentes poderão ser **alteradas** e/ou **excluídas** pela Privalia, a qualquer momento, sem atingir aqueles que já foram creditados na sua conta.

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

Qualquer uso dos cheques e promoções em **desacordo** com a nossa Condições de Uso, Política de Privacidade e Cookies, Regulamentos Promocionais, legislação aplicável ou bons costumes e boa-fé, caracteriza uso **irregular** e/ou **fraudulento**, acarretando no **cancelamento** de **pedidos**, dos **cheques** e **promoções**, bem como **inativação** de cadastro.

Violações

6. Formalização de pedidos

Com a **confirmação** do processo de compra a Privalia enviará um **e-mail** com os detalhes desta.

6.1. Pedidos Multicampanha

Nesta modalidade você poderá realizar a compra de **duas campanhas** em um **único pedido**.

Regras

i. **Valor mínimo** do carrinho: **R$ 200,00**, sem considerar o frete.
ii. Aplicável apenas aos produtos **vendidos** e **entregues** pela **Privalia**.

6.2. Carrinho e Checkout Unificado (1P e 3P)

Novidade para facilitar suas comprinhas! Você poderá colocar produtos do **Outlet (1P)** e de **Lojas parceiras do Brandsplace (3P)** no mesmo carrinho e concluir a compra em um checkout unificado, quando a funcionalidade estiver disponível.

Produtos 1P

Vendidos e entregues pela Privalia.

Produtos 3P

Vendidos e entregues pelas Lojas parceiras, identificadas em cada anúncio.

E como funciona o pagamento?

Cartão de crédito

Uma única transação de pagamento, ainda que o carrinho tenha produtos 1P e 3P.

Pix

Duas cobranças separadas: uma para os itens 1P e outra para os itens 3P.

Fique de olho! Cada grupo de produtos precisa ter seu pagamento confirmado. A falta de pagamento de um grupo não significa, por si só, o cancelamento daquele já pago.

Os **fretes, prazos de entrega, vendedores, descontos e condições de troca ou devolução** continuam vinculados a cada item ou pedido, mesmo com o pagamento unificado. Os detalhes ficarão disponíveis antes da conclusão da compra e em **Minha Conta > Pedidos**.

7. Pagamentos



Seus pedidos poderão ser pagos pelas formas disponíveis na Plataforma: **cartão de crédito**, **Pix** e, para compras 1P elegíveis, **Pix Parcelado**.

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

A **confirmação** do seu pedido estará disponível na seção "**Minha Conta > Pedidos**".

Caso seja verificado algum **problema** com o pagamento **após o faturamento** e/ou **entrega** do pedido, vamos entrar em contato com você informando sobre o não processamento do mesmo, e, se for o caso, poderemos emitir um **boleto** com possibilidade de protesto.



7.1. Pix Parcelado – crédito com a Koin

Outra facilidade para Você! Nas compras elegíveis de **produtos vendidos e entregues pela Privalia (1P)**, poderá aparecer a opção **Pix Parcelado**, oferecida em parceria com a **Koin**. Inicialmente, ela **não estará disponível para os produtos 3P nem para carrinhos mistos 1P + 3P**.

Crédito sujeito à aprovação

A Koin fará a análise de crédito e poderá aprovar ou recusar a operação. **Antes da contratação**, Você verá as condições disponíveis: número e valor das parcelas, vencimentos, juros e demais encargos, **Custo Efetivo Total (CET)**, valor total a pagar e regras de pagamento antecipado.

Confirmação e cobrança

A primeira parcela tem **vencimento imediato**, conforme a oferta apresentada. A aprovação do crédito, por si só, não conclui a compra: o pedido será confirmado após a Koin informar o **pagamento da primeira parcela**. As demais parcelas, os boletos e as cobranças serão tratados pela Koin.

E seus dados?

Para análise e oferta do crédito, poderemos compartilhar com a Koin apenas os dados pessoais e da compra necessários à operação, conforme a **LGPD** e nossa Política de Privacidade. A Koin tratará os dados sob sua responsabilidade, de acordo com seus próprios avisos e termos.

8. Cancelamento

Seu pedido poderá ser **cancelado por você** nas seguintes condições:

Enquanto estiver com o status "**Confirmado**" e as campanhas estiverem **ativas** no site:

Acesse **Minha Conta** › **Pedidos**, clique em **+ Info** e, na sequência, **Cancelar**.

Após a troca de status será necessário aguardar a entrega, para seguir com a devolução. Atente-se para campanhas com prazo de Entrega Rápido.

Quando você quiser realizar a **devolução**:

Após a entrega, no prazo de **arrependimento** de **7 (sete) dias corridos a partir da entrega**, através da seção "**Minha Conta** › **Pedidos**, clique em **+ Info**" e, na sequência, **Devolução**.

A Privalia se reserva o **direito** de **cancelar os pedidos** nos casos de **violação** das Condições de Uso.

9. Prazos, lugar de entrega e extravios

9.1. Entrega do produto

Iremos entregar seu pedido dentro do território nacional, em horário comercial, no:

i. **Endereço informado** no momento da compra, ou na;
ii. **Agência dos Correios** mais próxima, para endereços **não atendidos** pelas transportadoras.

Mas não se esqueça, quando estivermos falando de produtos **vendidos** e **entregues pelas Lojas** parceiras, serão **elas que cuidarão** de todo esse processo, ok?

Antes da confirmação do pedido, valide todos os dados de entrega para evitar problemas logísticos.

Quando necessário, seu pedido poderá ser **dividido** em **mais de uma entrega**. *Fique tranquilo!* Vamos te manter **informado** sobre o status do pedido.

9.2. Prazo de envio

Será informado **antes** da realização da compra e,:

i. Para produtos **vendidos** e **entregues** pela **Privalia**, é **variável** para cada campanha.
ii. Para produtos **vendidos** e **entregues** pelas **Lojas** parceiras, terá **início** após a **aprovação** do pagamento.

Variação no prazo

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.

Não se consideram atrasos no envio aqueles casos em que o pedido **saiu do armazém dentro do prazo acordado** e não foi possível finalizar a entrega por **causas atribuídas ao Cliente.**

9.3. Insucesso na entrega e extravio

Insucesso na entrega

Se, no momento da entrega você estiver **ausente** ou se for encontrada alguma **divergência no endereço** informado, você poderá ser **contatado**, 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.

Extravio

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

Ah, se durante o processo de entrega você identificar qualquer problema, não hesite em nos chamar!

9.4. Problemas com o pacote

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

Pacote com anomalias

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 previsto em lei, contados da entrega, para que as medidas necessárias possam ser tomadas.

10. 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.

7 dias para devolução

Exemplo

01/07/2024 — **Entrega do pedido**

07/07/2024 — **Data limite para Devolução**

Você **não terá** direito a Devolução nos casos previstos em lei, como por exemplo, nos seguintes casos:

i. Produtos **sem lacre** ou com **indícios de uso**;

ii. Produtos **personalizados**;

iii. Peças **íntimas**, **artigos eróticos** ou produtos **alimentícios**, por motivos de **higiene** e **saúde**.

Para devolução do seu produto, dirija-se à seção **Minha Conta** › **Devolução**, preencha os dados solicitados e escolha quais produtos você pretende devolver.

A devolução de produtos em **quantidade maior**, ou **diversos do selecionado**, pode criar **problemas no reembolso.**

Em até **48 horas**, você receberá um **e-mail com as instruções** de devolução. Nessa oportunidade, vamos atribuir à você a forma de devolução, que poderá ser feita:

- pelos **Correios**
- nos **Postos de Coleta**
- através de **Coleta Domiciliar** *no caso de **produtos pesados***

Importante!

i. O produto deve estar com **etiqueta original** e na **embalagem** em que foi recebido ou em outra caixa que garanta a **proteção** do item.

ii. 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.

iii. Caso tenha recebido seu pedido em **saco plástico**, você poderá utilizar um **envelope pardo** ou uma **caixa sem rasuras** e **logotipo** para a devolução do produto.

iv. 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.

Seguiu todos os procedimentos e orientações corretamente? Agora é só aguardar o prazo de **20 dias**, a partir da postagem, para que possamos realizar o **reembolso** do valor dos produtos devolvidos e do frete proporcional.

Para mais informações sobre reembolso, consulte o tópico "**Reembolsos**".

11. Reembolsos

Os reembolsos observarão a forma de pagamento utilizada: cartão de crédito, Pix ou Pix Parcelado, quando disponível. Veja também as regras específicas do tópico **11.3**.

Nas hipóteses em que for necessário o reembolso, solicitaremos o processamento de estorno:

à **adquirente** do pagamento
caso sua compra seja realizada via cartão de crédito ou PIX

Importante esclarecer que nós faremos apenas, e tão somente, a **solicitação do estorno**, mas a **responsabilidade** por seu processamento é da **adquirente** do pagamento.

Quando o meio de pagamento utilizado for **cartão de crédito**, o estorno poderá ser visualizado em até **duas faturas** após a data de sua realização, dependendo da data de fechamento da sua fatura.

Atenção à fatura

Caso o estorno não conste em sua fatura neste prazo, solicitamos que entre em contato com a **administradora do seu cartão** para verificar o andamento do reembolso.

Se acontecer algum **problema** e não conseguirmos realizar o reembolso, poderemos solicitar seus **dados bancários** por e-mail para efetivar o estorno através de **transferência bancária** ou até mesmo disponibilizar um **cheque-presente "refund"** no valor total do reembolso.

11.1. Reembolso Premiado

Na oportunidade em que for realizada a **devolução de produtos**, você poderá optar pelo reembolso através de **créditos** para utilização dentro da nossa **Plataforma**. Neste caso, você também poderá receber 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, ficarão **disponíveis** para utilização pelo prazo máximo de **05 anos** a contar da data do recebimento, e, passado este prazo, serão inutilizados.

5 anos de validade



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** 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 essa opção de reembolso vale apenas nas compras de pedidos **vendidos** e **entregues** pela **Privalia**, e os créditos apenas poderão ser utilizados nas compras com essas características, ok?

11.2. Reembolso Antecipado

Para melhorar a sua experiência de conta, a **Privalia** oferece a opção de reembolso antecipado! Mas, para garantir que tudo ocorra com segurança e transparência, é importante seguir as regrinhas abaixo:

i Quem pode receber o reembolso antecipado?

- Clientes que já fizeram pelo menos duas devoluções com a gente;
- Clientes que não possuem histórico de **descumprimento** de quaisquer **regras** previstas nestas condições de uso.

Fique Atento! O Reembolso antecipado será aplicável apenas para algumas regiões do Brasil. Caso queira saber se a sua região é elegível, entre em contato com a gente.

ii E como vai funcionar?

- Ao solicitar a devolução de seu pedido, caso cumpra as condições cima, terá direito automaticamente ao reembolso de forma antecipado;
- O Reembolso será liberado através da mesma forma de pagamento utilizada, assim que confirmamos que você realizou a postagem seguindo os procedimentos que te passarmos por e-mail.

Mesmo antes de a gente receber o produto de volta!

- Lembre-se! Caso você tenha mais de um pedido em processo de devolução, o reembolso antecipado será aplicado apenas para o primeiro que for confirmado como postado em nossos sistemas, ok? Os demais seguiram as regras já apresentado neste tópico.



iii Quando o benefício pode ser suspenso?

- Se após conferência, identificarmos que o produto não foi postado corretamente;
- Se as regras de devolução forem descumpridas;
- Em caso de uso indevido, tentativa de fraude ou comportamento irregular, a Privalia pode suspender o reembolso antecipado para compras futuras.



Não se esqueça, poderemos emitir uma nova cobrança do valor da devolução, caso identificarmos qualquer erro na devolução na oportunidade que realizarmos a conferência.

11.3. Reembolsos: carrinho unificado e Pix Parcelado

Queremos que tudo fique claro também se Você precisar cancelar ou devolver um produto. Mesmo quando há **um único carrinho**, cada item mantém sua identificação, seu vendedor e as regras aplicáveis de cancelamento, devolução e reembolso, sempre respeitados os direitos previstos em lei.

Compras com cartão de crédito

Se Você pagar itens 1P e 3P em **uma única transação**, eventual cancelamento ou devolução de somente alguns itens gerará solicitação de **estorno proporcional** ao valor correspondente. Os demais itens do carrinho não serão automaticamente cancelados.

Compras com Pix

Se o checkout gerar **duas cobranças Pix**, uma para 1P e outra para 3P, o estorno será relacionado ao pagamento e aos produtos afetados. Caso apenas uma das cobranças seja confirmada, os itens correspondentes ao pagamento não realizado poderão ficar sem confirmação, sem cancelar automaticamente aqueles já pagos.

Compras com Pix Parcelado (Koin)

Se houver cancelamento ou devolução de produto adquirido pelo **Pix Parcelado**, a Privalia encaminhará à Koin o ajuste da operação. O **reembolso das parcelas já pagas** e o **recálculo ou cancelamento das parcelas a vencer**, conforme o caso, serão processados pela Koin e informados a Você segundo as condições do financiamento e a legislação aplicável.

O valor será devolvido em até **3 (três) dias** após a confirmação da postagem do produto, no caso de **reembolso antecipado**, ou após o recebimento da mercadoria em nossos armazéns, no caso do **fluxo de reembolso normal**.

Importante: até receber a confirmação do ajuste financeiro pela Koin, consulte os canais indicados por ela antes de interromper pagamentos.

Precisa de ajuda?

Para **entrega, troca, cancelamento ou devolução dos produtos**, utilize nossos canais de atendimento e a seção **Minha Conta > Pedidos**. Já para **análise de crédito, parcelas, vencimentos, boletos e cobranças do Pix Parcelado**, consulte os canais de atendimento informados pela Koin.

Lembre-se: a utilização do checkout unificado ou do Pix Parcelado não afasta os seus direitos de consumidor. A Privalia e os parceiros envolvidos atenderão às solicitações conforme a responsabilidade legal de cada um.

Se a modalidade de pagamento não estiver disponível no momento da compra, Você poderá optar por outro meio de pagamento oferecido na Plataforma.

12. Garantia dos Produtos Adquiridos

Nós atuamos para **garantir a qualidade** dos nossos fornecedores, para que os produtos disponibilizados para venda funcionem corretamente e não apresentem defeitos, nem vícios ocultos que possam torná-los perigosos ou inadequados para um uso normal.

Não oferecemos garantia contratual, de forma que os **vícios aparentes** ou de **fácil constatação** deverão ser reclamados pelos Clientes nos canais do **Serviço de Assistência Técnica do Fabricante**, no prazo de **30 dias**, tratando-se de produto **não durável** ou, no prazo de **90 dias**, tratando-se de 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 **uso** correto e **instalação**, além de toda a informação sobre a garantia.

Caso você tenha alguma **dificuldade** na localização do **Fabricante**, não hesite em entrar em contato conosco, oportunidade em que **informaremos os dados de contato** dos referidos serviços, e **facilitaremos o acesso à informação** suficiente para a apresentação das reclamações pertinentes.



A garantia **perderá sua vigência** no caso de **defeitos** ou **deteriorações** causados por **fatores externos**, **modificação** ou **reparos** feitos por pessoas **não autorizadas** pelo Fabricante, **acidentes**, em especial, acidentes elétricos, **desgaste**, **instalação** e **utilização inadequada**, conforme as instruções do fabricante.

13. Segurança

Contamos 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:



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



Não temos acesso aos **dados confidenciais** relativos ao **meio de pagamento** utilizado, pois se encontram armazenados em nossa base de dados de forma **criptografada**. Apenas as plataformas e adquirentes de pagamento vinculadas à Privalia, têm acesso a esses dados por meio de gestão dos pagamentos e encargos, e que são **inacessíveis a terceiros**.

Zelando pela sua segurança e das transações realizadas no nosso site, informamos que implementamos um **programa de detecção de possíveis operações fraudulentas** através da contratação da **antifraude ClearSale**, pelo que nos reservamos no direito de solicitar a Você, através da ClearSale, informações e/ou documentos adicionais, mesmo depois de ter realizado uma ou mais compras através do nosso site, 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.



Nos obrigamos 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 Você **não responda favoravelmente** às confirmações solicitadas, o(s) respectivo(s) pedido(s) poderá(ão) ser **cancelado**(s) **automaticamente**, sem necessidade de aviso posterior, e, procederemos com o **reembolso automático** do valor pago na(s) respectiva(s) compra(s).

Ao aceitar nossas Condições de uso, Você **aceita** submeter-se ao procedimento de **detecção de possíveis operações fraudulentas**, e, da mesma forma, nos autoriza a utilizar estas informações em transações futuras.

14. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A Privalia preza pela **privacidade** e a **proteção de dados pessoais** 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**"

15. Propriedade Intelectual e Industrial

Nós detemos todos os **direitos** sobre o **conteúdo**, **projetos** e **código fonte** da Plataforma que, inclusive, estão protegidos pela **legislação brasileira** e **internacional** vigente relativa à propriedade intelectual e industrial.

É terminantemente **proibida** a **reprodução**, **adaptação** e **comercialização** total ou parcial da Plataforma, nem sequer mediante um **hiperlink**, de qualquer de seus conteúdos, sem a nossa permissão expressa e por escrito.

16. Acesso e Permanência na Plataforma

O **acesso** à Plataforma deverá ser feito diretamente através do seu **endereço eletrônico** https://br.privalia.com, do **aplicativo oficial** disponível na Apple Store ou Play Store, ou por **links divulgados oficialmente** por nós ou parceiros reconhecidos como oficiais, não podendo ser atribuída qualquer responsabilidade a Privalia sobre acessos realizados por hiperlinks divulgados por pessoas não autorizadas.

Em resumo, os **Clientes** e **Usuários** são os únicos **responsáveis** pelas:

i. Consequências que possam derivar de uma **utilização** com **fins** ou **efeitos ilícitos** de qualquer conteúdo da Plataforma;
ii. Consequências que possam derivar da **utilização contrária** ao conteúdo das **Condições de Uso** e **lesiva** aos **interesses ou direitos de terceiros**, ou que de qualquer forma possa prejudicar a Plataforma ou seus serviços ou impedir a normal utilização por outros Usuários.



Nossos direitos

Nos reservamos ao **direito** de **atualizar os conteúdos** quando considerarmos 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 regras destas Condições de Uso.

Informamos que **não garantimos**:

i. Que o **acesso** à Plataforma e/ou aos links da Plataforma seja **ininterrupto** ou **livre de erro**;
ii. Que o **conteúdo** ou **software** a que os Clientes e Usuários acessam através da Plataforma ou de links não contenham **vírus informático** ou outros elementos que possam causar qualquer tipo de dano em seu sistema ou documentos e informações armazenados nele;
iii. Que **menores de idade** não acessem os conteúdos incluídos no site, sendo **responsabilidade** de seus **responsáveis legais** exercerem um **controle** adequado sobre a atividade dos menores a seu cargo.

Em todo caso, nos **comprometemos** a fazer todo o **possível** para **solucionar** os **problemas** que possam surgir e a oferecer todo o **apoio** necessário à Você para chegar a uma solução rápida e satisfatória da incidência.

17. Condições Gerais

Nos reservamos no direito de realizar, durante intervalos temporais definidos, **campanhas promocionais** para promover o cadastro de novos Clientes em nosso serviço, podendo realizar **modificações nas condições** de aplicação das promoções ou prorrogá-las.



Violações

Qualquer **tentativa** de/ou **infração** pelo Cliente das disposições destas **Condições de Uso**, 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 nossas atividades serão passíveis das **ações** e **medidas legais**, sem prejuízo de responsabilidade por perdas e danos que tal infração ou violação causar.

Você nos **autoriza** expressamente a procedermos à **restituição dos tributos** eventualmente pagos **indevidamente**, ou **a maior**, nas nossas transações, e declara ainda que não adotará nenhum procedimento para recuperá-los, nos termos do **art. 166 do CTN**.

Com o objetivo de promover a transparência e assegurar boas práticas em relação aos direitos do consumidor, informamos que algumas **imagens exibidas** em nossa plataforma, podem ter sido **geradas por IA**.

18. Nulidade

Em caso de qualquer **cláusula** das presentes Condições de Uso 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 Condições de Uso.

Se você **descumprir** alguma regra destas Condições de Uso e isso for **tolerado** por nós, será feito por mera **liberalidade**, não podendo virar uma regra para respaldar conduta similar em outro momento. De igual modo, o **não exercício** de um direito não nos **impedirá** de exercê-lo a qualquer tempo.

19. Modificação das Condições de Uso

Nos reservamos no direito de **modificar**, em qualquer momento, a apresentação e configuração da Plataforma, assim como as presentes Condições de Uso.

Por isso, **recomendamos** que você **consulte** este documento atentamente cada vez que acessar a Plataforma. Nós sempre manteremos estas Condições de Uso em um local **visível**, livremente **acessível** para quantas consultas você queira realizar.

Em qualquer caso, a **aceitação** das Condições de Uso, em vigor nesse momento, será um passo **prévio** e **indispensável** para a aquisição de qualquer produto ou serviço disponível através da Plataforma.

20. Lei Aplicável

As presentes Condições de Uso se regem pela **legislação brasileira**.