



· Condições de uso ·

Atualizado em 23.06.2021

O cadastro na Privalia na qualidade de Cliente é gratuito.

OBJETO E GENERALIDADES

As presentes Condições Gerais de Uso, Condições de Venda (doravante denominadas "CGU") juntamente com a Política de Privacidade e Cookies (doravante denominada "Privacidade e Cookies") regulam o uso do site <http://br.privalia.com> e aplicativo (doravante denominado "Site"), do qual Privalia Brasil S.A. (doravante denominada "Privalia") é titular. A Privalia é uma sociedade anônima, com sede em São Paulo-SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.464.223/0001-63.

Através de seu site <http://br.privalia.com> e aplicativo, a Privalia proporciona informação acerca de seus produtos e serviços e oferece a possibilidade de sua contratação. Devido ao conteúdo e finalidade do site, as pessoas que queiram beneficiar-se de seus serviços devem contar com a condição de "Cliente", a qual adquirem completando o formulário de registro e seguindo os passos que a Privalia posteriormente comunicará por e-mail. A condição de Cliente supõe a adesão às CGU e Privacidade e Cookies nas versões publicadas no momento em que se acessa o site.

Em qualquer caso, existem páginas do site acessíveis às pessoas físicas ou jurídicas que não chegam a registrar-se nem iniciam uma compra de produto (doravante denominadas "Usuários"). Neste sentido, os Usuários que acessam essas partes do site aceitam sujeitar-se aos termos e condições presentes nestas Condições Gerais, na medida em que podem ser aplicadas a eles.

A Privalia informa aos seus Clientes e usuários que se dirige exclusivamente a um público maior de 18 anos, sendo vedado o cadastro de menores de idade, e que o território em que aceita e distribui os pedidos é o Brasil (doravante denominado "Território"). A Privalia não realiza envio de pedidos ao exterior.

Quando um Cliente inicia a seção, a Privalia usa cookies para que este não tenha que preencher seus dados toda vez. Estes cookies são restaurados sempre que o Cliente acessa o Site e têm uma validade aproximada de dois anos. Além disso, como medida de segurança, se o Cliente tenta acessar seções privadas (como por exemplo "Minha conta") 30 minutos depois que o Cliente tenha iniciado a seção, a Privalia solicitará que o Cliente se identifique para acessá-la novamente. Se o Cliente não deseja que sua seção fique aberta, poderá fechá-la pelo link "Sair" no canto superior direito do Site, em qualquer momento e sempre que tenha a seção aberta. Solicitamos seja consultada nossa política de "Privacidade e Cookies" ao final da nossa página inicial no site.

O Cliente poderá, em qualquer momento, cancelar o seu cadastro acessando à seção Minha Conta >Cancelamento.

A Privalia poderá cancelar os pedidos feitos ou até mesmo o cadastro do Cliente em caso de irregularidades ou uso fraudulento do site ou caso ocorra qualquer violação às CGU, privacidade e cookies, regulamentos promocionais ou de qualquer legislação nacional.

CHEQUES PRESENTE E DESCONTOS PROMOÇÕES

Cheques-Presente

Refund "Reembolso": A Privalia poderá realizar reembolsos a seus Clientes através de 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.

Os cheques-presente *refund* (reembolso) são cumuláveis com outros cheques-presente e descontos promoções, desde que observadas as regras de utilização atribuídas a cada cheque-presente e descontos promoções.

Compensação e/ou bônus: São utilizados quando acordado com o Cliente ou na impossibilidade de estorno ou transferência bancária para reembolso de valores ou para compensá-lo por algum ato ou até mesmo bonificá-lo. 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.



· Condições de uso ·

Convidado (*member get member*): A Privalia permite aos Clientes convidar seus familiares e amigos para que eles também possam tornar-se Clientes da Privalia, sem custo algum para nenhum deles. Ao ser convidado o familiar ou amigo receberá um cheque presente no valor e prazo de utilização divulgados no momento da promoção, contados do cadastro para utilização no site da Privalia e Você que nos indicou um amigo receberá um cheque-presente no valor e prazo de utilização divulgados no momento da promoção, contados da data de ativação, a qual ocorrerá após a realização da primeira compra em nosso site pela pessoa que Você nos indicou.

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: O frete grátis pode ser em campanhas de marca ou no site, conforme informado nos selos dispostos nas campanhas das marcas. Válidos somente para as regiões informadas no momento da divulgação. O benefício de frete grátis não se aplica a produtos de itens pesados (acima de 30 quilos)/volumosos (campanhas Home & Decor).

Frete grátis primeira compra: A PRIVALIA realiza frete grátis para primeira compra, válido por 30 dias contados do cadastro. Válidos somente para as regiões informadas no momento da divulgação. 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, contados do cadastro.

IMPORTANT! Para utilização do cheque presente "*member get member*" e dos descontos promoções (primeira compra, clientes recorrentes, marcas com selo, frete grátis, frete grátis primeira compra e parcerias) o Cliente deverá observar o valor mínimo de compra descrito nas promoções, regulamentos e anúncios, sem incluir o valor do frete.

A Privalia se reserva o direito de alterar os valores, prazo de validade e condições para uso dos cheques-presente e descontos promoções a qualquer momento, exceto para aqueles já creditados na conta Privalia do Cliente.

Cada Cliente da Privalia possui um código pessoal e intransferível.

Os cheques-presente e descontos promoções poderão ser descontados do valor total da compra, sempre que este valor seja superior ao valor mínimo estabelecido, sem contar o frete e desde que observem em sua utilização as regras dispostas na presente CGU.

Os cheques-presente e descontos promoções são pessoais, exclusivos e intransferíveis. 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.

A Privalia se reserva o direito de cancelar cheques-presente e descontos promoções quando observar uso irregular ou fraudulento destes. Considera-se um uso irregular, quando infringir a presente CGU, privacidade e cookies, regulamentos promocionais ou legislação aplicável e fraudulento quando o enviar convites entre contas de e-mail de uma mesma pessoa ou para terceiros de forma repetitiva, com o objetivo de beneficiar-se dos cheques-presente e descontos promoções. Presume-se que a relação das Partes será pautada na boa-fé, portanto, qualquer ato contrário será considerado fraudulento.

Quando um Cliente da Privalia convidar um familiar ou amigo, o Cliente responderá ante qualquer possível responsabilidade derivada do referido convite.

INFORMAÇÃO SOBRE O PRODUTO

As descrições dos produtos expostos no site realizam-se com base na informação proporcionada 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 <http://br.privalia.com> a título orientativo.



· Condições de uso ·

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

O Serviço Premium oferece **frete grátis para as regiões Sul e Sudeste durante 3 meses**, nas compras a partir do valor divulgado no site da Privalia ou no regulamento do Serviço Premium, e acesso a pré-vendas exclusivas das melhores marcas.

O Serviço poderá ser renovado na seção “Serviço Premium” em “Minha Conta” a qualquer momento.

Este serviço é contratado mediante o pagamento do valor divulgado no site ou regulamento. A Privalia reserva-se o direito de conceder um valor promocional para contratação do serviço quando realizada no carrinho de compra.

O desconto no frete se aplicará automaticamente nas compras a partir do valor divulgado no site da Privalia ou no regulamento do Serviço Premium (sem incluir o valor do frete), com endereço de entrega nas regiões Sul ou Sudeste, e é combinável com outros tipos de cheques-presente. **O benefício de frete grátis não se aplica a produtos pesados (acima de 30 quilos) e/ou volumosos (campanhas Home & Decor). Além dos itens pesados e volumosos, referida promoção poderá não ser aplicável para outros produtos, por isso, antes de realizar a compra o Cliente deverá conferir as informações no carrinho de compras, onde constará a informação dos produtos não participantes.**

Se o cliente tiver ativa outra promoção de frete grátis, será aplicada sempre a que for mais vantajosa para o cliente. O frete grátis não será válido na compra de produtos pesados (campanhas Home & Decor), como móveis, por exemplo.

Os clientes que contrataram este serviço poderão acessar as vendas antecipadas das campanhas. Em cada caso, será comunicado o horário da venda antecipada em nossa vitrine. A Privalia se reserva o direito de não ativar antecipadamente uma campanha em casos de problemas operacionais ou de força maior. Para maiores informações sobre as campanhas de Premium, entre em Minha Conta > Serviço Premium, consulte as condições dos serviços.

O Serviço Premium pode ser contratado na seção Minha Conta > Serviço Premium ou, em alguns casos, durante a realização de um pedido, marcando a opção de contratação desse serviço.

Uma vez realizada a solicitação de contratação do Serviço Premium, a Privalia enviará ao cliente um e-mail de aprovação, e a partir deste momento, será ativado o serviço automaticamente na conta do Cliente.

O Serviço Premium pode ser cancelado, em caso de arrependimento, em um prazo de até 7 dias corridos da data de sua contratação, sempre e quando não tenha sido utilizado o frete grátis e/ou acesso antecipado às campanhas. A solicitação de cancelamento pode ser feita em Minha Conta > Pedidos. O reembolso será realizado pela Privalia conforme as condições de reembolso informadas nas Condições de Uso.

A Privalia se reserva o direito de alterar as cláusulas do Serviço Premium sem aviso prévio, e recomenda que o Cliente sempre revise estas cláusulas ao renovar o serviço.

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 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.



· Condições de uso ·

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

A Privalia informa ao Cliente que o número de unidades disponíveis para venda no site da Privalia no início das campanhas é o reservado 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

O Cliente compromete-se a pagar no momento em que realiza o pedido. Ao preço inicial que conste no site, para cada um dos produtos oferecidos serão somadas as tarifas correspondentes aos gastos de envio (frete) pertinentes. Em qualquer caso, tais tarifas serão comunicadas previamente ao Cliente, antes de realizar a compra.

O comprovante de compra que corresponde ao pedido estarão disponíveis e poderão ser visualizados em <http://br.privalia.com>, na seção Minha Conta>Pedidos. O Cliente deverá pagar o valor correspondente ao seu pedido através das formas de pagamento disponíveis no site: cartão de crédito (Visa, American Express, Mastercard, ELO crédito), PayPal.

No caso de pagamento com cartão de crédito, o Cliente deverá notificar a Privalia qualquer encargo abusivo ou fraudulento do cartão utilizado para compras via e-mail, chat ou telefone, no menor prazo de tempo possível, para que a Privalia possa tomar as medidas necessárias.

Para pagamentos com PayPal, o Cliente 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.

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. Que o Cliente está comunicando seus dados ao servidor central da Privalia e não a qualquer outro que tente se passar por este.
2. Que entre o Cliente 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

· Condições de uso ·

encontram armazenados em nossa base de dados de forma criptografada. Unicamente Paypal, GetNet, e Adyen, as plataformas de pagamento vinculadas à Privalia, tem acesso a esses dados por meio de gestão dos pagamentos e encargos, e que são inacessíveis a terceiros.

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 Privalia 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, o Cliente 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 o Cliente 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 enviará um e-mail ao Cliente 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, a Privalia reserva-se o direito de realizar o cancelamento com a devolução do valor pago através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

PEDIDOS MULTICAMPANHA

No carrinho multicampanha, você pode comprar em até duas campanhas

O valor total do carrinho deve ser de, no mínimo, R\$ 200,00 (duzentos reais) em produtos.

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

· Condições de uso ·

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 o Cliente indique 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. Com a finalidade de melhorar a entrega, agradecemos ao Cliente que indique um endereço no qual o pedido possa ser entregue dentro do horário de trabalho comercial.

O endereço indicado pelo Cliente no formulário deverá corresponder à realidade e não poderá ser omitido. 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 varia para cada campanha e será informado antes da realização da compra, com o início da contagem do prazo após o término da campanha.

Para mais informações, é importante levar em conta que o procedimento durante esse tempo é o seguinte: receber a mercadoria dos fornecedores em nossos armazéns, preparar os pedidos e enviá-los através de companhias de entrega rápida. No dia em que a manipulação do pedido for finalizada, a Privalia comunicará ao Cliente mediante e-mail ou mensagem de Whatsapp, confirmando a saída do nosso armazém. O pedido é enviado ao endereço indicado no momento da realização da compra, via Correios ou transportadora, portanto está sujeito aos prazos de entrega estabelecidos pela transportadora 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 informará ao cliente 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, e se materializa através do sistema de controle utilizado pela empresa de transportes.

No caso de atrasos no envio dos pedidos atribuídos à Privalia, o Cliente 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 êxito e extravio

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

Se no momento da entrega o Cliente estiver ausente, o transportador entrará em contato com a Privalia para agendar um novo dia de entrega. A Privalia realiza uma série de ações de seguimento (chamadas aos Clientes em distintas faixas horárias, envio de e-mail ou mensagem por Whatsapp), encaminhadas para garantir que a entrega seja realizada.

Se passados 7 (sete) dias úteis desde a saída do pedido para distribuição e não houver acontecido a entrega, devido a divergência no endereço ou ausência do Cliente, este deverá entrar em contato com a Privalia. Caso o Cliente não proceda dessa maneira, após 03 (três) tentativas de entrega, passados 10 dias úteis desde a saída do pedido para distribuição, este será devolvido aos armazéns.

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.

IV. Diligências na entrega

O Cliente deverá comprovar o bom estado do pacote ante o transportador que, por conta da Privalia, realize a entrega do produto solicitado, indicando na nota de entrega qualquer anomalia que possa detectar na embalagem. Se, posteriormente, uma vez revisado o produto, o Cliente detectar quaisquer problemas como avaria, quebra, indícios de embalagem violada ou qualquer imperfeição causada pelo envio, compromete-se a comunicar o constatado a Privalia via e-mail no menor prazo de tempo possível e num máximo de 7 dias corridos desde a entrega.

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.

O Cliente não terá direito a Devolução nos casos previstos em lei, entre eles, a título de exemplo mas não se limitando a, 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 e perfumes, 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 eróticos e 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.*

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.

PACOTES DE VIAGEM

Através do site da Privalia os Usuários cadastrados poderão adquirir os serviços do seu Parceiro com descontos e maior comodidade na aquisição. Para tanto o Usuário deverá realizar a compra no site da Privalia e após sua finalização com a aprovação do pagamento a compra será confirmada por e-mail com a disponibilização do número do pedido e a Privalia enviará o *voucher* da compra fornecido pelo Parceiro que deverá ser apresentado para utilização dos serviços.

Os serviços divulgados no site da Privalia são realizados única e exclusivamente pelo Parceiro, sendo a Privalia mera divulgadora das ofertas dele. Assim, o Cliente tem plena ciência que na impossibilidade de cumprimento da oferta pelo Parceiro a Privalia não poderá cumpri-la, sendo que nestes casos a Privalia estornará o valor pago mediante o mesmo meio de pagamento utilizado para a compra. O Usuário deverá observar e cumprir todas as condições disponíveis da presente “CGU”.

A Privalia e o Parceiro não se responsabilizarão pela impossibilidade de uso ou má utilização dos serviços quando o Cliente não observar e não cumprir corretamente as regras descritas na presente “CGU”, das quais tem plena ciência antes da realização da compra. As descrições dos serviços expostos, bem como todas as imagens no site realizam-se com base na informação proporcionada pelo Parceiro. Contudo, a informação dada sobre cada serviço exposto no site da Privalia ocorre a título meramente orientativo e ilustrativo.

RESPONSABILIDADES PELA VENDA DE PACOTES DE VIAGEM

O site da Privalia dedica-se a venda apenas para maiores de 18 anos.

Os menores de 18 anos deverão apresentar identificação quando na presença dos pais ou responsáveis. Para viajarem com a presença de um dos pais ou acompanhados por um terceiro, menores de idade precisam de mais documentos e autorizações (consulte as condições da campanha no anúncio do site), que deverão ser apresentados no momento do check-in no aeroporto e na recepção do hotel. A Privalia não se responsabiliza por problemas decorrentes da não apresentação dos referidos documentos.

Na hipótese de algum dos viajantes ser portador de necessidades especiais, deverá ser informado todos os detalhes possíveis no momento do preenchimento do formulário, para que todas as necessidades possam ser devidamente atendidas, sendo de responsabilidade do responsável verificar/ponderar a viabilidade dos serviços (atividades, passeios, excursões, etc.) inclusos na reserva, pois é possível que alguns destes não possam ser realizados por portadores de determinadas necessidades especiais.

Caberá aos Clientes e/ou usuários consultar todas as regras de utilização dos hotéis, em relação a área para fumantes, possibilidade de levar pets, etc., bem como se certificar em relação aos horários de check in e check out, sendo que qualquer necessidade de alteração deverá ser verificada diretamente com o hotel contratado.

Todo ou qualquer serviço não especificado como incluído não estará incluso na tarifa, sendo que existem entidades locais e regionais e autoridades, bem como hotéis que cobram taxas locais. Estas taxas governamentais e locais, quando exigidas, serão por conta do comprador, não sendo uma despesa reembolsável. As presentes regras se aplicam à hospedagem, mesmo quando comprada junto com aéreo e/ou outros serviços.

Todos os detalhes do pedido de reserva do cliente (tais como: ocupação do quarto, idade máxima das crianças, etc.) devem estar de acordo com as regras listadas na página da oferta e no e-mail de confirmação do pagamento. Qualquer violação a essas regras poderá resultar na recusa de acesso ao serviço contratado sem reembolso dos montantes pagos. Caso verificarmos, antes da sua viagem, que a sua reserva não vai de acordo com o que é ofertado, entraremos em contato e, caso não queira alterar ou pagar a diferença devida, cancelaremos a sua reserva aplicando as multas de cancelamento conforme a Política de Cancelamento que se aplica à compra.

A Privalia não assume qualquer responsabilidade decorrente de problemas devidos a compradores que não verificam

· **Condições de uso** ·

ou respondem às comunicações, seja por telefone ou por e-mail (inclusive mensagens direcionadas para a caixa de spam), dentro do prazo necessário; Portanto, recomendamos que mantenha-se atento a sua caixa de emails, inclusive de “SPAM”.

É de extrema importância que os dados fornecidos (como os nomes e as idades dos viajantes) sejam corretos e informados a tempo. Qualquer erro nos dados fornecidos (ou simples não fornecimento dos dados) pode impedir que o Cliente desfrute de um dos ou todos os serviços contratados por ele e/ou ainda acarretar a incidência de multas, ou valores adicionais a serem pagos, estabelecidos pelos parceiros envolvidos na reserva.

Solicitamos aos Usuários que se certifiquem com o fornecedor escolhido sobre eventual valor a ser caucionado durante sua estadia, bem como a disponibilidade de limite no seu cartão de crédito.

A Privalia não poderá ser responsabilizada em caso de furtos ou roubos ocorridos durante a utilização dos serviços contratados. A Privalia também não se responsabiliza pela perda, furto, roubo ou destruição de qualquer documento necessário para a viagem comprada (voucher, passagens, documento, etc.).

Não garante boas condições climáticas, motivo pelo qual não se responsabiliza em hipótese alguma pela impossibilidade de utilização dos serviços em razão das condições climáticas e até mesmo nos casos de catástrofes ambientais, tais como furacões, terremotos, entre outros e por falhas mecânicas ou humanas que possam causar qualquer acidente.

Cancelamento

Cada oferta tem uma política de cancelamento própria. Antes de realizar sua reserva, leia com atenção o conteúdo da aba “Regras e política de cancelamento” na página da oferta.

De modo geral dentro do prazo de 7 dias corridos após a confirmação da sua reserva, você poderá efetuar o cancelamento e receber de volta a totalidade do valor pago, desde que a reserva não esteja dentro do período de check in. Passado o prazo de 7 dias corridos após a data da compra, além das multas cobradas pelo fornecedor, será deduzido um percentual do valor total da compra para despesas administrativas.

Importante, caso a compra realizada esteja dentro do período de check in, não será possível o cancelamento sem custos, oportunidade em que será realizada a cobrança da multa descrita na política de cancelamento informada na página da oferta.

Por conta da Covid-19, antes de viajar é necessário conferir a situação do hotel e do destino, acessando os sites oficiais ou através do telefone das hospedagens e das autoridades locais

REEMBOLSOS AO CLIENTE

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

Ocorrendo uma situação de reembolso, a Privalia solicitará a administradora do cartão de crédito utilizado na compra ou quando a compra realizada via Paypal, diretamente a este, a solicitação de estorno, o qual será processado pelo meio de pagamento utilizado na compra.

Importante esclarecer ao Cliente que a Privalia fará apenas e tão somente a solicitação do estorno, mas a responsabilidade por seu processamento é da administradora do cartão ou 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.

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.

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 <http://br.privalia.com> 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, sendo aplicada apenas a garantia legal.

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

O Cliente deverá dirigir-se ao Serviço de Assistência Técnica do Fabricante ou ao Serviço de Atendimento ao Consumidor. Neste sentido, a Privalia realizará as ações destinadas a proporcionar aos Clientes que solicitarem 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. 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. A garantia não cobrirá os produtos danificados por um uso inadequado.

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.

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 naveguem pela mesma, bem como 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.

· **Condições de uso** ·

Em relação ao escrito anteriormente, 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 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. A Privalia reserva-se o direito de modificar as condições de aplicação das promoções, prorrogá-las comunicando-se devidamente, 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



· Condições de uso ·

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.

LEI APLICÁVEL

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