

Política de Entrega

A Política de Entrega de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por REI MATERIAIS ELETRICO LTDA, pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob o nº 18.126.995/0001-05, com sede na R. Mal. Floriano Peixoto, 204 - Centro, Juiz de Fora - MG, CEP 36015-440.

2. Contato – CARM (Central de Atendimento REIMATEL)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Entrega de Produtos, a REIMATEL disponibiliza a CARM para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. A CARM opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo:

(a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas REIMATEL, durante os horários de funcionamento;

(b) Pelo telefone (32) 3215-6292, de Segunda à Sexta das 08h às 18h e Sábados, das 8h às 13h;

(c) Por correspondência endereçada à REIMATEL, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias. Além disso, a REIMATEL disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Trocas e Devoluções, Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e, finalmente, os Termos e Condições de Uso deste Site. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Locais atendidos

A REIMATEL opera, diretamente ou por meio de terceiros contratados, serviços de entrega em todo o Brasil. No entanto, a REIMATEL não disponibiliza entrega de produtos adquiridos neste Site em outros países, ou territórios estrangeiros.

4. Prazos de entrega

Durante o processo de Compra, a REIMATEL informará ao Cliente uma estimativa de prazo para a entrega dos Produtos. Essa estimativa leva em conta os produtos adquiridos, as suas quantidades, o estoque disponível e a distância entre nossas centrais de distribuição e o endereço de entrega informado pelo Cliente. O prazo de entrega será contado a partir da data de aprovação do pedido, que pode ocorrer em até 3 (três) dias úteis.

5. Horário de entrega e agendamento

A REIMATEL efetua as entregas de Produtos entre segunda-feira e sexta-feira, via Correios e Transportadoras associadas à REIMATEL. Para as compras processadas até

às 13:00h, o envio ocorrerá no mesmo dia. Caso a compra seja processada após às 13:00h, o envio ocorrerá no dia seguinte, podendo haver variações em casos excepcionais. Caso o endereço de entrega se localize em um condomínio, o consumidor deverá informar, no ato da compra, quaisquer restrições de horário de entrega e onde as entregas devem ser feitas no condomínio, tendo em vistas as regras existentes.

6. Valor do frete

O valor do frete da entrega dos Produtos é calculado automaticamente pelo Site no momento da Compra, a partir do peso, volume e quantidade dos Produtos adquiridos, assim como da distância entre nossos centros de distribuição e o local de entrega informado pelo Cliente. Ao seu exclusivo critério, a REIMATEL poderá disponibilizar em seu Site categorias especiais de frete, específicas para alguns produtos e para algumas localidades, de forma definitiva ou temporária. Neste caso, é possível que cada categoria ofereça preços e prazos de entrega diferentes, cabendo ao Cliente escolher aquela categoria que atenda a suas expectativas.

7. Condições da entrega

A REIMATEL entregará os Produtos adquiridos em sua embalagem original. Considerando que os entregadores da REIMATEL não são autorizados a montar, instalar ou desmontar os Produtos, retirar portas ou janelas, transportar os Produtos por escadarias ou içá-los pela parte externa do edifício ou, ainda, realizar qualquer atividade que seja diversa da simples entrega do Produto, é necessário que o consumidor certifique-se que as dimensões do Produto são compatíveis com as dimensões das portas, elevadores, passagens e corredores do local de entrega por ele escolhido. Em edifícios, a entrega será efetuada no local da portaria, sendo o Cliente exclusivamente responsável pela guarda e transporte dos produtos até seu andar e unidade. Para que a entrega seja realizada, é necessário que o Cliente autorize uma pessoa maior de 18 anos (amigos, parentes, porteiros ou outra) para receber e conferir os produtos e assinar o respectivo protocolo. O serviço de entrega não inclui qualquer outra atividade por parte dos entregadores, estando a REIMATEL isenta de qualquer obrigação de instalação, montagem, desmontagem ou teste dos produtos adquiridos e entregues. Produtos brutos (tijolo, bloco, telha, vergalhão, laje, coluna, areia, brita, entre outros) serão entregues na calçada em frente ao endereço de entrega, devendo o Cliente se encarregar de transportá-los para o interior do local.

8. Recusa de recebimento

O Cliente poderá e deverá verificar os seguintes aspectos no momento do recebimento: (i) se a embalagem estiver aberta, violada ou danificada; (ii) se o Produto estiver avariado pelo transporte, aberto, violado ou usado; (iii) se os Produtos entregues não corresponderem aos Produtos adquiridos pelo Site e/ou à nota fiscal; ou, ainda, (iv) se o conteúdo das embalagens estiver incompleto, sem partes ou acessórios dos produtos adquiridos. Em caso de qualquer divergência, o Cliente deverá recusar-se a receber o Produto em questão e entrar em contato com a CARM (Central de Atendimento REIMATEL), para imediata solução do problema identificado. Caso haja o recebimento indevido do produto, o Cliente poderá requerer sua troca apenas nos casos previstos na Política de Trocas e Devoluções.

9. Tentativas de entrega

A REIMATEL entregará os Produtos adquiridos, no prazo estabelecido e no endereço informado pelo Cliente. Caso não seja possível a realização da entrega dos Produtos por ausência do Cliente, de pessoa autorizada, por restrições de horário do condomínio ou por limitações físicas que impeçam a entrega ou, ainda, por erro do Cliente em indicar o local correto da entrega no ato da compra dos Produtos, a REIMATEL, fica o Cliente ciente de que poderão os Correios ou as Transportadoras associadas à REIMATEL, realizar a devolução do produto à loja. Nos casos em que os produtos adquiridos sejam devolvidos à central de distribuição, caso o consumidor não contate a REIMATEL no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, o pedido será cancelado e o reembolso será providenciado.

10. Diversos

Alterações do pedido: A REIMATEL não aceitará alterações do pedido (formas de pagamento, quantidades, local, data ou turno da entrega) após a finalização do processo de Compra no Site.

Atrasos: Algumas situações excepcionais podem causar atrasos na entrega dos Produtos adquiridos, como a indicação de um endereço errado, incompleto ou inexistente ou a ocorrência de fatores naturais (chuvas, enchentes) ou humanos (greves, manifestações, acidentes), conhecidos como eventos de caso fortuito e força maior. Nestes casos, a REIMATEL fará o possível para manter o Cliente informado com relação ao problema que causou o atraso e para efetivar a entrega no menor prazo possível.

Retenções: Caso os Produtos adquiridos sejam retidos por autoridades fiscais em decorrência de pendências do Cliente, a REIMATEL informará a situação imediatamente, ficando, no entanto, isenta do dever de entregar, uma vez que os Produtos só poderão ser liberados pela autoridade competente mediante o comparecimento do Cliente.

Alertas: A REIMATEL poderá enviar e-mails ou mensagens SMS ao Cliente a fim de informar qualquer alteração no processo de entrega de seu pedido, como a saída dos produtos do centro de distribuição, o deslocamento pela cidade, o horário estimado de entrega, eventuais atrasos, entre outros.