



POLÍTICA COMERCIAL

Para realizar um excelente atendimento e garantir uma ótima experiência de compra aos nossos clientes, nos preocupamos com todos os detalhes que envolvem a venda. E um quesito ao qual estamos constantemente atentos é a **SEGURANÇA**. Por isso, temos procedimentos e ferramentas que garantem sua privacidade e segurança enquanto faz suas compras. Aqui, seus dados pessoais - de pagamento e de compra - estão totalmente protegidos e EM HIPÓTESE ALGUMA* serão divulgados.

*Esses dados só serão liberados em caso de requisição judicial.

COMO COMPRAR:

1. Cadastrando-se como Cliente
2. Obrigatoriedade para compra

1. Cadastrando-se como Cliente

- Para realizar compras online no site Coelho Distribuidor é necessário fazer o cadastro de Cliente acessando o link **"da página de cadastro"**.
- Todas as atribuições solicitadas na ficha de cadastro devem ser preenchidas para aprovação do cadastro.
- Se já possui cadastro na Coelho Distribuidor, é necessário apenas preencher o CNPJ da empresa (que será o seu login), email primário e secundário (opcional) e gerar uma senha para acesso no Compra Online Coelho Distribuidor.

2. Obrigatoriedade para compra

- Todos os pedidos devem ter o valor mínimo de R\$ 180,00.
CRÉDITO PRÉ-APROVADO OU PAGAMENTO ANTECIPADO.

C2 - PAGAMENTO:

1. Como fico sabendo que o meu pedido foi aprovado?
2. Quais os meios de pagamentos disponíveis?
3. Quais formas de parcelamento?
4. Há desconto nas compras á vista através do boleto bancário?
5. Posso alterar a forma de pagamento de um pedido realizado?
6. Como funciona o processo de aprovação de pedidos?
7. Recebi um email informando que meu pedido está pendente. E se meu pagamento não for aprovado?
8. A Coelho Distribuidor oferece brindes?
9. Como solicito a 2ª Via do DANFE (documento auxiliar da nota fiscal eletrônica)

1. Como fico sabendo que meu pedido foi aprovado?

- Depois da análise de seus créditos, enviaremos para você um email de confirmação de pedido aprovado.
- Em caso de não aprovado, a empresa fará contato via telefone para maiores informações.

2. Quais os meios de pagamentos disponíveis?

- Boleto Bancário: após a confirmação do pedido, o boleto para pagamento será enviado junto a mercadoria para seu endereço registrado para entrega.
- Crédito Pré-aprovado: Esta forma de pagamento estará sujeita a confirmação de dados por telefone ou email, para efetiva liberação do pedido. Esta medida é adotada para garantir a total segurança do portador do cadastro.

3. Quais formas de parcelamento?

- A forma de pagamento que permite o pagamento parcelado que é através do **crédito pré-aprovado**. Esta forma de pagamento estará sujeita a confirmação de dados por telefone ou email, para efetiva liberação do crédito, caso assim seja necessário. Na situação de crédito não aprovado, haverá ainda a possibilidade do pagamento antecipado.

4. Há desconto nas compras á vista através de boleto bancário?

- Sim, as compras efetuadas através do boleto oferecem desconto de acordo com a tabela fixada no próprio site

5. Posso alterar a forma de pagamento de um pedido realizado?

- Não, após o fechamento do pedido, somente através da nossa central de relacionamento no **TELEVENDAS (21)2786-9900**

6. Como funciona o processo de aprovação de pedidos?

- Para sua segurança, efetuamos uma análise criteriosa de todos os pedidos recebidos, garantindo assim uma entrega que exceda suas expectativas.
- Avaliamos os dados enviados através do cadastro de cliente feito no site, além do limite de crédito pré-aprovado.

7. Recebi um email informando que meu pedido está em análise . E se meu pagamento não for aprovado?

- Neste caso verifique fazendo o contato com a nossa Central de Relacionamento no **TELEVENDAS (21)2786-9900**. **Ao ligar, tenha em mãos seu CNPJ, o nome e código de referência do produto.** ou pelo email **contato@coelhodistribuidor.com.br**

8. A coelho distribuidor oferece brindes?

- Sim oferece brindes, em campanhas especiais ou promoções diversas. Sempre de acordo com regulamento que será postado no site.
- **IMPORTANTE:** os brindes encontram-se somente nas cores e tamanhos que são oferecidos, sendo trocados somente em caso de defeito.

9. Como solicito a segunda via do danfe (documento auxiliar da nota fiscal eletrônica)?

- Para solicitar a segunda via do DANFE, envie um email para **compraonline@coelhodistribuidor.com.br** ou faça contato no **TELEVENDAS (21)2786-9900**. **Ao ligar, tenha em mãos seu CNPJ.**

C3 - ENTREGA

1. Qual prazo de entrega do meu pedido?
2. Ainda não recebi meu pedido, o que devo fazer?
3. A Coelho Distribuidor realiza entregas aos fins de semana e feriado?
4. Como acompanhar a entrega do meu pedido?
5. Se não tiver ninguém no local para receber meu pedido, o que acontece?
6. Posso agendar minha entrega?
7. Posso alterar o endereço de entrega?

1. Qual é o prazo de entrega do meu pedido?

- O prazo de entrega é contado após a confirmação do pagamento e ou aprovação da pré-venda varia de acordo com produto adquirido, e local solicitado para entrega. Para calcular o prazo de entrega, basta clicar no produto desejado, selecionar a cor e tamanho (quando aplicável) e clicar em **COMPRAR**. Você será direcionado para o carrinho de compras. Basta inserir o CEP do endereço de entrega e clicar em **CALCULAR** o **FRETE**, aparecerá a estimativa do prazo de entrega.
IMPORTANTE: o prazo de entrega passa a ser considerado a partir da aprovação do pedido pelo setor financeiro e Coelho Distribuidor após a confirmação de dados cadastrais.

2. Ainda não recebi meu pedido, o que fazer?

- Verifique o que pode ter acontecido acessando “meus pedidos”.
- Data de entrega: verifique o prazo de entrega.
- Dados de Endereço: confirme os dados informados para entrega.
- Pagamento: confirme se o pagamento de seu pedido já foi confirmado.

- Ausência de recebedor: são feitas 3 tentativas de entrega. Após 3 tentativas de entrega sem êxito, o pedido retornará ao Centro de Distribuição, e você receberá uma notificação. **As nossas entregas são realizadas de segunda a sexta em horário comercial de (08:00h as 18:00h).**
- Recusa do pedido: certifique-se de que as pessoas encarregadas de receber o pedido, não se recusaram a recebê-lo.
- Fatores naturais e adversos: certifique-se de que nos dias agendados para entrega não ocorreram chuvas fortes acidentadas ou greves na região onde o produto deveria ser entregue, impossibilitando assim a chegada do transportador.

3.A Coelho Distribuidor realiza entregas aos finais de semanas e feriados?

- Não, nossas entregas são realizadas de segunda a sexta-feira em horário comercial (08:00h as 18:00h).
- A Coelho Distribuidor tem uma equipe treinada para esclarecer e solucionar qualquer ocorrência, que possa comprometer o prazo de entrega, informado na compra. Se suas dúvidas não foram sanadas por meio do site, entre em contato com nossa Central de Relacionamento no **telefone (21)2786-9900**

4.Acompanhe seu pedido?

- Basta acessar o site da Coelho Distribuidor, fazer o login e senha no portal, acessar o link rastreamento.
- Para consultar o rastreamento do seu pedido, junto á transportadora, [clique aqui](#) e acesse o link **“acompanhe seu pedido”**

5.Se não tiver ninguém no local para receber meu pedido, o que acontece?

- Serão **feitas três tentativas de entrega**, em dias e horários distintos, caso não haja sucesso, o produto retornará para nossa Central de Distribuição. Por isso fique atento para verificar o rastreamento e acompanhar a entrega do pedido.

6.Posso agendar minha entrega?

- Ainda não é possível fazer o agendamento de entrega, uma vez que não podemos antecipar o roteiro programado, para cada região. Nossas entregas são realizadas por transportadora contratadas ou pelo Correios.

7.Posso alterar o endereço de entrega?

- A alteração do endereço poderá ser efetuada, antes de concluir o seu pedido. No momento da compra, terá as seguintes opções: Entregar neste Endereço ou Alterar.... após a conclusão do seu pedido, não é mais possível alterar endereço de entrega. Para maiores informações entre em contato com nossa **Central de Relacionamento no Telefone (21)2786-9900**

C4 - TROCA E DEVOLUÇÃO.

1. Recebi meu produto, porém desejo trocá-lo. Como devo proceder?
2. Como faço para cancelar minha compra?
3. Após solicitada a troca, em quanto tempo receberei o meu pedido?
4. Terei que pagar pela primeira troca ou pelo frete novamente?
5. Quais os prazos para troca?
6. Caso seja constatado defeito no produto adquirido, como proceder?
7. Posso escolher um produto diferente no ato da troca?
8. Recebi um produto diferente do comprado, o que devo fazer?
9. O produto chegou, mas está faltando o acessório, como devo proceder?

1.Recebi meu produto, porém desejo trocá-lo. Como proceder?

- Você poderá fazer escolha de outro item conforme estoque disponível em nossa loja virtual e dentro da característica a seguir: Então, entre em contato com nossa Central de Relacionamento [\(via chat, email ou telefone\)](#). Via email informe o motivo da troca, CNPJ, nº do pedido, código de referência do produto que deseja trocar e do novo produto, bem como descrição e tamanho.
- Lembrando que todos os encargos da Primeira tentativa de troca serão de responsabilidade da própria Coelho Distribuidor. Nas demais trocas, caso existam a Coelho Distribuidor se reservará ao direito de fazer nova cobrança de frete e outros encargos de postagem do solicitante.
- A escolha, deverá se limitar ao valor limite do produto. Se houver diferença de preço, deverá se providenciado o pagamento da diferença através das opções existentes no site. Se houver devolução de valores, a troca só poderá ser feita pelo titular do pedido, fornecendo crédito na próxima compra.
- O Cliente deverá indicar, por email, enviada junto com o produto, o novo item escolhido e o motivo da troca.

- Caso o produto seja novo e esteja sem defeito, o cliente goza de até 7 dias corridos, a contar da data do recebimento, para poder substituí-lo, desde que o apresente nas mesmas condições em que foi recebido e comprado (na embalagem original, sem indícios de uso, com o lacre original do fabricante, o DANFE (documento auxiliar da nota fiscal eletrônica), manual e todos os acessórios).
- Caso o produto esteja com defeito, o cliente goza de 30 dias corridos da data do recebimento. Exceto produtos com garantia diferenciada, especificada no manual do mesmo. Se o item adquirido em nossa loja apresentar defeito após 30 dias, você deverá entrar em contato com o fornecedor/fabricante (informações sobre o fornecedor/fabricante podem ser encontradas na página do produto) para comunicar a ocorrência e obter esclarecimentos, ou dirigir-se a uma assistência técnica credenciadas pelo próprio fabricante, indicadas no manual que acompanha o produto. Caso não consiga contato com o fabricante, avise a nossa Central de Relacionamento.
- O item a ser devolvido, será coletado no endereço indicado pelo cliente no ato da compra. Na devolução, o produto deverá estar na embalagem original ou papel pardo, de forma que sua caixa ou embalagem não seja danificada.
- Enquadrasse também as regras de trocas para brindes de campanhas promocionais e promoções diversas.

2. Como faço para cancelar minha compra?

- Se a forma de pagamento escolhida foi o Boleto Bancário e o pagamento ainda não foi efetuado, o pedido será cancelado automaticamente no prazo de vencimento do boleto, sem qualquer ônus para você.
- Se optar pelo cancelamento, poderá solicitá-lo por meio de nossa Central de Relacionamento **no telefone (xxx)**. Somente o titular do pedido pode pedir o cancelamento.
- O prazo para desistência: o prazo é de até 7 dias corridos após o recebimento.
- Devolução da Mercadoria: o produto deve ser devolvido em sua embalagem original, acompanhada de todos os acessórios e manuais. O produto não poderá apresentar qualquer indicio de uso.
- ATENÇÃO: o produto que não atender as condições exigidas acima, não será aceito como devolução e automaticamente será remetido de volta ao endereço de origem. Nessas condições, a Coelho Distribuidor se reservará o direito de fazer nova cobrança de frete, e manter a cobrança do produto vendido.
- Boleto Bancário: a devolução de valores para compras em boleto bancário ocorre através de crédito para compras futuras.
- ATENÇÃO: a restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise das condições do (s) produto (s) em nosso Centro de Distribuição. O produto não poderá trazer qualquer indicio de uso.

3. Após solicitada a troca em quanto tempo receberei o meu pedido?

- Os prazos para troca podem variar em função do tipo de item e da localidade de coleta/entrega. Em geral o prazo para coleta 7 dias úteis, após data de retirada do produto. O prazo para liberação do pedido de troca, em nosso estoque será de até 7 dias úteis. Após esta data, o prazo de entrega é o mesmo do pedido comum (dependendo do CEP e distância).

4. Terei que pagar pela primeira troca ou pelo frete novamente?

- Não da primeira tentativa de troca. Nas demais solicitações de troca, de um mesmo pedido, a Coelho Distribuidor se reservará ao direito de fazer nova cobrança de frete e outros encargos de postagem ao solicitante.

5. Quais os prazos para troca?

- A Coelho Distribuidor, você tem 7 dias corridos, a contar da data do recebimento para poder substituí-lo, desde que o apresente nas mesmas condições em que foi recebido/comprado (na embalagem original, sem indícios de uso, com lacre original do fabricante, o DANFE, manual e todos os acessórios).
- Os produtos comercializados pela Coelho Distribuidor tem 30 dias de garantia em caso de falhas naturais de fabricação. Exceto os produtos em que a garantia vem especificada na descrição do mesmo. A garantia contratual é de inteira responsabilidade do fabricante e seu prazo e forma de utilização estão mencionados no Termo de Garantia que acompanha o produto.

6. Caso seja constatado defeito no produto adquirido, como proceder?

- Deverá ser solicitada uma análise do defeito, através da nossa Central de Relacionamento (via fone, chat ou email), em até 30 dias corridos a contar da data do recebimento.
- Será feito o recolhimento do produto para análise.
- Em caso de análise favorável á troca:
 - Você receberá no endereço de origem do pedido, sem custos adicionais, a substituição pelo produto escolhido.

- Se houver diferença de preço entre o produto escolhido e o produto reclamado, deverá ser providenciado o pagamento de diferença através da central telefônica (21) 2786-9900

- Em caso de análise contrária á troca: O produto será arremetido novamente ao cliente com certificado de análise, com as descrições abaixo;
 - Ausência de defeito (não constatação de dano apontado pelo cliente)
 - Indícios de uso inadequado do produto.
 - Indícios de uso dano acidental.
 - Desgaste natural em decorrência do uso.

7. Posso escolher um produto diferente no ato da troca?

- Sim que seja feita a escolha de outro item, conforme estoque disponível em nossa loja virtual e dentro da característica a seguir: a escolha deverá se limitar ao valor pago pelo produto. Se houver diferença de valores, deverá ser providenciado o pagamento desta diferença, através de boleto bancário ou crédito pré-aprovado.
- No caso de devolução de valores, ocorrerá o reembolso na conta do titular da compra. Não são aceitas contas de terceiros.

8. Recebi um produto diferente do comprado, o que devo fazer?

- Caso receba algum produto diferente do seu pedido, recuse a entrega e entre em contato imediatamente com nossa Central de Relacionamento (via fone, chat ou email).
- Se identificar o erro após o recebimento, não tire as etiquetas e notifique imediatamente nossa Central de Relacionamento. Caso o produto esteja indisponível em nosso estoque, este poderá ser substituído por outra mercadoria que seja do mesmo valor.

9. O produto chegou mais está faltando o acessório, como devo proceder?

- Caso isso ocorra, você deve entrar em contato imediatamente com nossa Central de Relacionamento no **telefone (21)2786-9900**. Caso o produto esteja indisponível em nosso estoque, este poderá ser substituído por outra mercadoria que seja do mesmo valor.

CASO HAJA DÚVIDAS QUE NÃO ESTEJA NO GUIA DE COMPRAS ECOMMERCE COELHO DISTRIBUIDOR, ENTRE EM CONTATO COM CENTRAL DE RELACIONAMENTO PELO TELEFONE **(21)2786-9900**, CHAT OU EMAIL (compra online@coelhodistribuidor.com.br).