

POLÍTICA DE ENTREGA DE PRODUTOS – FORTUNATA EMPORIUM

No Fortunata Emporium temos profundo respeito pelo nosso cliente, e prezamos por um serviço de entrega de nossos produtos com qualidade e agilidade, e abaixo colocamos as informações necessárias para que você possa ter integral conhecimento das condições de entrega dos nossos produtos.

Região de Abrangência

O **Fortunata** faz entrega de produtos perecíveis, para toda a região metropolitana de Campinas, composta pelos seguintes municípios (em ordem alfabética): Americana, Artur Nogueira, Campinas, Cosmópolis, Engenheiro Coelho, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Itatiba, Jaguariúna, Monte Mor, Morungaba, Nova Odessa, Paulínia, Pedreira, Santa Bárbara d'Oeste, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo, podendo ser estudados e avaliados previamente, as entregas para outras regiões do Brasil, mediante consulta. Em caso de dúvidas entre em contato para validação da viabilidade de entrega de produtos perecíveis para outras regiões de abrangência, bem como determinação de custos extras.

Produtos não perecíveis podem ser entregues em todo o território nacional.

Datas Comemorativas

Em datas comemorativas ou especiais, tais como Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia dos Namorados, Natal, entre outros, as condições de entrega poderão ser alteradas, notadamente os prazos e horários de entrega podem ser estendidos, em decorrência do maior fluxo de entrega nestes períodos. Essas exceções não se aplicam para entregas agendadas pelos clientes com antecedência.

Informações Corretas e Completas

É muito importante que todas as informações referentes à entrega do pedido sejam corretamente preenchidas e informadas, principalmente campos complementares, tais como bloco, apartamento, pontos de referência, dentre outros. Caso alguma caixa retorne por endereço incorreto ou insuficiente, o cliente será responsável pelo pagamento do valor do frete de reenvio.

Horário de entrega

Nossas entregas são agendadas e acontecem de segunda a sexta feira das 08h às 11h59 (Manhã) / 13h às 17h (Tarde) / 18h às 21h (Noite). Esses horários poderão ser alterados.

Prazo de entrega

O cálculo para o prazo de entrega dos pedidos informados durante a compra depende da confirmação do pagamento, disponibilidade do estoque e do local da entrega. Os dias começam a ser contabilizados a partir da confirmação do pagamento, sendo o prazo calculado em dias úteis. No ato da entrega, no endereço solicitado, é necessário ter uma pessoa responsável pelo recebimento, maior de 18 (dezoito) anos com documento e que irá assinar o protocolo de recebimento.

Todos os pedidos com pagamentos confirmados antes das 15:00h, de segunda feira à sexta feira, serão postados para entrega em até 48 (quarenta e oito) horas úteis. Pedidos com pagamento confirmado após as 15:00h, serão postados em até 72 (setenta e duas) horas úteis.

Ao selecionar a forma de transporte que melhor atenda seus interesses, considerando a forma, prazo e custo de entrega, você receberá as instruções de rastreamento para poder acompanhar a localização do seu pedido diretamente com a transportadora escolhida, através do site Melhor Envio, sendo que seu

código de rastreamento será informado e disponibilizado tão logo o **Fortunata** disponibilize os produtos para a transportadora selecionada.

O **Fortunata** se isenta da responsabilidade de atraso na entrega quando houver fatores naturais e adversos, que impossibilitem o cumprimento do prazo, tais como: chuvas fortes, acidentes, manifestações ou greves na região onde o produto deveria ser entregue.

Tipos de entrega

No ato da compra, é possível escolher o tipo de entrega, conforme disponibilidade para cada produto/pedido e CEP. No momento da compra, veja qual é a modalidade de entrega disponível para o seu pedido. Atente-se aos prazos e custos de cada opção antes de selecioná-la.

Frete

O valor do frete é calculado de acordo com o endereço de entrega e dimensões dos produtos selecionados.

Padrões de entrega

O **Fortunata** não autoriza nossos transportadores a: i) Abrir a embalagem do produto; ii) Realizar entrega em caixas postais; iii) Realizar entrega em endereço diferente do que consta no DANFE/ Nota Fiscal; iv) Realizar entrega a menor de idade ou a pessoa sem documento de identificação.

Caso a mercadoria esteja violada ou avariada, o cliente deve recusá-la e entrar em contato com o **Fortunata** imediatamente.

Observações

Todos os pedidos estão sujeitos à análise e aprovação de dados cadastrais, o que pode alterar o prazo de entrega. Os valores do frete, horários e regiões atendidas podem sofrer alterações sem prévia notificação.

No caso de ausência, será feito um contato com o cliente para realizar um novo agendamento da entrega bem como apresentar os custos do novo frete.

Não Recebimento da Encomenda:

Caso não tenha ninguém no local para receber a encomenda, você deverá entrar em contato para identificar a melhor forma e condição de reenvio da mesma, podendo implicar em alteração de prazo e custo para esta situação.

Dúvidas:

Caso ocorra alguma dúvida quanto ao processamento e envio do seu pedido você pode entrar em contato pelo **WhatsApp (19) 97170-8800** e e-mail: **contato@fortunataemporium.com.br**.

Troca/ Devolução/ Reembolso:

Trocas, Devoluções de valores ou reembolsos das situações abaixo mediante a comprovação de Fotos ou vídeos, demonstrando e comprovando: i) Quebra de embalagem (produtos em vidros); ii) Produtos enviados errado; iii) Produto vencido enviado por engano; iv) Produto com avarias. Se houver necessidade de pedirmos o produto avariado (devolução na loja), o frete não será cobrado do cliente

Deixar o produto embrulhado do plástico film para que possamos pedir o recolhimento do mesmo, não sendo necessário ser na embalagem original.

Ficará disponível o valor do produto em questão para que seja da escolha do cliente fazer a nova aquisição em nossa loja com valores atuais, não havendo devolução de valores em espécie ou em moeda corrente nacional, independentemente da forma de devolução.

Cancelamentos e Ressarcimentos

O cancelamento de um pedido ou de uma entrega pode ser solicitado a qualquer momento antes do pedido ser entregue. Havendo necessidade em cancelar um pedido que já está em rota de entrega, deve-se fazer a recusa do pedido no ato do recebimento. A solicitação de cancelamento será analisada e, de acordo com a situação atual do pedido, pode ocorrer o processo de cancelamento ou de troca/devolução.

Ao solicitar o cancelamento de um pedido em que o pagamento já foi efetuado, a restituição será realizada na mesma modalidade em que o pagamento foi efetuado, não cabendo, em nenhuma hipótese, a restituição do valor de forma distinta.