



Política de Entrega de Produtos – Conforto Baby (www.confortobaby.com.br)

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 **Conforto Baby Artigos Infantis EIRELI - ME**, com endereço na Rua Ana Neri, 48, Apto 701, Jardim Vinte e Cinco de Agosto, CEP 25.070-420, Duque de Caxias - RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 24.996.095/0001-03, com Inscrição Estadual nº 87.161.412.

2. Contato – SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)

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

- (a) Pelo e-mail através do formulário Fale Conosco disponibilizado no próprio site da Conforto Baby;
- (b) Pelo chat disponibilizado no próprio site da Conforto Baby, Segunda à Sexta das 08h00 às 18h00;
- (c) Pelo telefone ou pelo WhatsApp (21) 99461-4488, Segunda à Sexta das 08h00 às 18h00;
- (d) Por correspondência endereçada à Conforto Baby, Rua Ana Neri, 48, Apto 701, Jardim 25 de Agosto, CEP 25070-420, Duque de Caxias - RJ, 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 Conforto Baby disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas políticas que complementam e integram estes Termos e Condições de Uso: Política de Trocas e Devoluções, Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e Política de Pagamentos. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Locais atendidos

A Conforto Baby opera, por meio de terceiros contratados, serviços de entrega em todo o território nacional, exceto em locais com restrição de entrega. No entanto, a Conforto Baby não disponibiliza entrega de produtos adquiridos neste Site em outros países ou territórios estrangeiros.

4. Prazos de entrega

Durante o processo de Compra, a Conforto Baby 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 para pagamentos por cartão de crédito.

5. Horário de entrega e agendamento

A Conforto Baby efetua as entregas de Produtos, por meio de terceiros contratados, entre segunda-feira e sexta-feira, das 07:00 às 18:00, podendo haver variações em casos excepcionais. Caso o endereço de entrega se localize em um condomínio, o consumidor deverá informar, no ato da compra, 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. A seu exclusivo critério, a Conforto Baby 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 Conforto Baby entregará os Produtos adquiridos em sua embalagem original. Considerando que os entregadores terceirizados da Conforto Baby 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 Conforto Baby isenta de qualquer obrigação de instalação, montagem, desmontagem ou teste dos produtos adquiridos e entregues.

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 o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), 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 terceirizada da Conforto Baby entregará os Produtos adquiridos, no prazo estabelecido e no endereço informado pelo Cliente. Caso não seja possível a terceirizada da Conforto Baby realizar a 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 terceirizada da Conforto Baby fará mais duas tentativas subsequentes. Caso as três tentativas de entrega fracassem, os produtos adquiridos serão devolvidos à central de distribuição, o pedido será cancelado e o reembolso ocorrerá nos mesmos termos previstos na Política de Trocas e Devoluções com relação à devolução por arrependimento (item 4.5 da referida Política).

10. Diversos

Alterações do pedido. A Conforto Baby 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 Conforto Baby 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 Conforto Baby 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 Conforto Baby poderá enviar e-mails ou mensagens via WhatsApp 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.