

POLÍTICA DE COMPRA E ENTREGA

PORTAL TELHANORTE

Os procedimentos de compra e entrega no Portal **TELHANORTE** serão regulados através deste documento. Por isso, é indispensável o conhecimento de seu conteúdo antes de um visitante finalizar seu pedido para aproveitar da melhor forma possível a facilidade oferecida através deste website.

Este documento é parte integrante dos Termos de Uso e Condições de Navegação do Portal Telhanorte e, caso haja conflito entre as disposições de ambos os documentos, deve prevalecer o que estiver estabelecido no mais específico.



1 – Definições

Autenticação: Ato de o visitante inserir seu nome de usuário e senha para ter acesso às áreas e funcionalidades restritas do Portal;



Cientes: Pessoas que efetuaram aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo Portal www.telhanorte.com.br;

Portal: Designa o endereço eletrônico www.telhanorte.com.br e seus subdomínios;

SAINT-GOBAIN: SAINT-GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 03.840.980/0056-70, com sede à Avenida Presidente Castelo Branco, 6201 – 2º andar – Bairro Água Branca – CEP 05034-000 na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo.

TELHANORTE: Marca de propriedade da **SAINT-GOBAIN** utilizada para indicar a rede varejista de produtos de materiais de construção e utilidades domésticas.

Usuário: Todo visitante autenticado no Portal www.telhanorte.com.br;

Visitante: Qualquer pessoa que navegar pelo Portal www.telhanorte.com.br.

2 – Funcionamento da Loja Digital TELHANORTE

2.1. O Portal **TELHANORTE** oferece a seus visitantes a facilidade de adquirirem produtos e serviços através de sua loja digital, bastando aos visitantes preencher o cadastro do Portal e estarão aptos para realizar seus pedidos.

2.2. A loja digital **TELHANORTE** possui estoque próprio e não necessariamente disponibilizará aos visitantes os mesmos produtos das lojas físicas convencionais e vice-versa.

2.3. Para concluir um pedido, o visitante precisa se cadastrar no Portal **TELHANORTE** e estar devidamente autenticado.

2.4. Ao selecionar os produtos que deseja comprar, o usuário deve adicioná-los ao seu carrinho digital e, tão logo esteja satisfeito, proceder com a finalização de seu pedido, indicando o local de entrega e efetuando o pagamento correspondente.



3 – Preços das Mercadorias

3.1. Caso haja divergência de preços entre os anúncios exibidos nas páginas dos produtos e o constante no carrinho de compras, deverá prevalecer este último em detrimento ao exibido na página.

3.2. A política Telhanorte Garante é válida exclusivamente nas lojas físicas da **TELHANORTE**, não sendo aplicada às compras efetuadas pelo Portal **TELHANORTE**.

4 – Aquisição de Produtos

4.1. Os produtos podem ser adquiridos no Portal **TELHANORTE** através do pagamento oferecido pela interface no momento do fechamento do carrinho digital.

4.2. Assim que o usuário concluir o pedido, passará pelos estágios a seguir, sendo possível a verificação de seu andamento no site na seção de 'Meus Pedidos':

- a) Pedido Confirmado – Comprova o registro do pedido no Portal **TELHANORTE**;

- b) Pedido Processando Pagamento – Significa que a **TELHANORTE** está aguardando a confirmação de pagamento;
- c) Pedido Preparando a Entrega – Significa que o pedido foi aprovado e encontra-se entre a liberação dos produtos de estoque e a liberação para entrega;
- d) Pedido Enviado – Significa que o pedido já foi liberado e entregue à transportadora;
- e) Pedido Cancelado – Impossibilidade de processamento do pedido por alguma razão específica, podendo variar entre:
 - Não liberação em virtude de inconsistência de algum dado ou informação cadastral;
 - Pedido com pagamento não concluído com sucesso;
 - Alguma inconsistência no funcionamento do próprio sistema, como o travamento do computador ou algum erro de operação;
 - Motivos supervenientes que impossibilitem o processamento do pedido.



4.3. Na eventualidade de ausência do produto desejado em estoque e pela impossibilidade de entrega pela **TELHANORTE**, o cliente poderá:

4.3.1. Optar pela devolução do valor pago, conforme descrito na cláusula 7;

4.3.2. Optar por produto similar e de maior valor, desde que aprovado pela **TELHANORTE**;

4.3.3. Optar por aguardar o produto chegar ao estoque da **TELHANORTE**.

5 - Entrega dos Produtos Adquiridos

5.1. A entrega dos pedidos aos seus clientes será realizada pela **TELHANORTE** ou por terceiros à sua ordem.

5.2. O preço de frete será calculado automaticamente no momento de fechamento do pedido e pode sofrer alterações de acordo com a região da entrega, seu valor, volume e peso.

5.3. A **TELHANORTE** se compromete a entregar o produto no prazo especificado no pedido do cliente.

5.4. Para o recebimento dos pedidos é necessário que uma pessoa esteja no local indicado para assinar o protocolo de entrega da mercadoria.

5.5. Quando o cliente residir em condomínio predial, a entrega será realizada no apartamento, desde que haja elevadores e seja permitido pela convenção de condomínio. Na ausência de elevadores, os produtos serão entregues somente até o 4º (quarto) andar.

5.5.1. Para que a entrega possa ser realizada, o caminho deve estar livre e seguro.

5.5.2. A **TELHANORTE** não realiza içamento de produtos por janelas ou para andares superiores de obras.

5.5.3. Os produtos com tamanhos superiores à capacidade do elevador ou da escada são deixados na primeira área coberta possível.

5.6. Quando o cliente residir em casa, a entrega será realizada na primeira área coberta.

5.6.1. É necessário que haja espaço para estacionar o caminhão a no máximo, 50 (cinquenta) metros do local da entrega.

5.6.2. Caso não seja possível, o cliente disponibilizará carrinhos para o transporte dos produtos. Na ausência destes, os produtos poderão ser descarregados na primeira área disponível do condomínio.

5.7. A entrega de produtos não-perecíveis (a exemplo, mas não se limitando a bloco, brita, tijolo, telha, vergalhão, laje, coluna, areia e pedra à granel ou ensacada) serão entregues juntamente ao caminhão, devendo o cliente se encarregar de ir de encontro aos profissionais que levaram os produtos para retirá-los;

5.8. Os demais produtos básicos serão entregues na primeira área coberta possível, a uma distância máxima de 15 metros do caminhão.



6 – Recebimento

6.1. O responsável pelo recebimento deverá conferir os itens da entrega de acordo com o pedido realizado no Portal **TELHANORTE**.

6.2. Em caso de divergências, descrever no verso da Nota Fiscal ou DANFE e devolver o produto no momento da entrega.

6.3. O cliente somente deverá assinar o canhoto da Nota Fiscal ou comprovante de entrega após conferir todos os produtos e quantidades.

7 – Restituição de Valores ao Cliente:

7.1. Se o cliente realizou pagamento via boleto bancário, deverá indicar conta de sua titularidade para restituição dos valores pagos, não sendo permitido o depósito em favor de terceiros.

7.2. Se o cliente realizou pagamento via cartão de crédito, deverá aguardar o estorno em sua fatura ou cancelamento da cobrança, conforme o caso.

7.3. Ainda, o cliente poderá optar por receber os valores que tem a restituir na forma de vale crédito, a ser retirado em uma das lojas físicas da rede **TELHANORTE**, devendo atender às seguintes condições:

- O vale crédito é emitido somente na seção de SAC da loja;
- Para emissão do vale crédito é obrigatória a apresentação de documento oficial original com foto (R.G., Carteira de Entidade de Classe, Carteira de Habilitação, por exemplo);
- Após a emissão do vale, este não poderá ser reemitido;
- O vale crédito tem validade de 30 dias após a emissão;
- Para liberação e utilização, é obrigatória a apresentação do documento de identificação com foto (RG ou CNH);
- O vale crédito somente poderá ser utilizado nas lojas físicas **TELHANORTE**.



8 – Atendimento ao usuário:

8.1. A **SAINT-GOBAIN** atenderá os usuários de seu Portal pelo link de “Fale Conosco” ou por meio do endereço atendimento@telhanorte.com.br.

8.2. Se preferirem, os usuários poderão utilizar o telefone para atendimento através do número (11) 4004-2444 para a Grande São Paulo ou 0800-729-2444 para as demais regiões, que está disponível de segunda à sábado das 8h00 às 19h00.

9. Registro público

9.1. Esta Política de Troca e Devolução está registrada no 4º Cartório de Títulos e Documentos sob o número 5.224.395 em 24/10/2013.



Atualização: 24 de outubro de 2013.

