

## TERMOS E CONDIÇÕES DE COMPRA E VENDA DE PRODUTOS

Prezado cliente,

Este Termo contém informações importante sobre a política comercial e as regras gerais de uso dos produtos da marca **Flowin**, um sistema desenvolvido pela Carmel Participações Ltda. - CNPJ nº 33.140.811/0001-47.

Ao comprar os produtos Flowin, seja diretamente ou por meio de agentes comerciais e lojas parceiras, você declara ciência e adesão às políticas estabelecidas neste instrumento.

### 1. Política de Preço e Pagamento

1.1. O preço dos produtos inclui apenas o produto. Não estão incluídos os custos com o frete, coleta e entrega da mercadoria, nem o custo de instalação, os quais deverão ser contratados diretamente pelo Cliente, sob sua conta e risco.

1.2. Todos os clientes estão sujeitos à consulta financeira em órgãos de proteção ao crédito.

1.3. Os prazos para pagamento são acordados pelo Cliente diretamente com as lojas e representantes no momento da venda, sendo que o pagamento fora dos vencimentos implicará no acréscimo de correção monetária, juros de 1% (um por cento) ao mês e multa de 2% sobre o valor da parcela em atraso.

1.4. O inadimplemento ou atraso no pagamento gera para a Flowin o direito de, a seu critério, desfazer a venda mediante imposição de multa de 20% (vinte por cento) em desfavor do Cliente, ou considerar a dívida vencida antecipadamente.

### 2. Políticas de Entrega, Recebimento e Armazenagem do Produto

2.1. O preço do produto não inclui o frete, sendo de responsabilidade do Cliente indicar e contratar a transportadora responsável pela coleta, transporte e entrega da mercadoria.

2.2. Havendo interesse do Cliente, a Flowin poderá indicar transportadoras contratadas por outros Clientes na venda de seus produtos, mas a contratação e a negociação permanecerão sob responsabilidade do Cliente, que será livre para contratar qualquer transportadora de sua preferência.



2.3. A opção do Cliente em contratar uma das transportadoras indicadas pela Flowin não implicará na responsabilidade da Flowin sob o transporte do produto ou por eventuais danos dele decorrentes.

2.4. Os itens 2.1, 2.2. e 2.3. acima não se aplicam quando a compra se der expressamente sob a modalidade “CIF”. Essa informação deverá constar expressamente dos orçamentos e, nesses casos, a responsabilidade pelo transporte será da Flowin.

2.5. Exceto se acordado de forma diferente e por escrito, o prazo de entrega da mercadoria é aquele indicado pela transportadora contratada pelo Cliente, mais o prazo de liberação dos produtos pela Flowin. Para produtos em estoque, essa liberação ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da parcela de entrada devida pelo Cliente. Para produtos sob encomenda, a liberação ocorrerá em até 25 (vinte e cinco) dias úteis contados do recebimento da parcela de entrada pelo Cliente.

2.6. A disponibilidade do produto em estoque deverá ser verificada pela loja ou pelo representante no momento da venda dos produtos ao Cliente.

2.7. O pagamento não depende da prévia entrega do produto. As parcelas deverão ser pagas na data acordada de vencimento, independentemente do prazo de entrega da mercadoria.

2.8. O cliente deverá conferir o produto no momento da entrega da mercadoria e recusá-lo caso esteja avariado ou sem todos os componentes, conforme constante na Nota Fiscal, devendo entrar em contato imediato com nossa equipe comercial no caso de qualquer irregularidade.

2.9. Uma vez recebido, o produto deverá ser mantido na embalagem original e armazenado em local seco, arejado, limpo e protegido de luz solar direta, agentes atmosféricos e agentes potencialmente corrosivos.

### **3. Política de Instalação dos Produtos**

3.1. A Flowin não fornece mão de obra para instalação dos produtos, sendo responsabilidade do Cliente contratá-la diretamente, sob sua livre escolha, com os profissionais de sua confiança.

3.2. A Flowin não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos causados aos produtos em razão de problemas na instalação.

3.3. Havendo interesse do Cliente, a Flowin poderá indicar o nome de profissionais com histórico na instalação de seus produtos, mas a contratação e a negociação permanecerão sob

responsabilidade do Cliente, que será livre para contratar qualquer outro prestador de sua preferência.

3.4. A opção do Cliente em contratar um dos profissionais eventualmente indicados pela Flowin não implicará na responsabilidade da Flowin sob a instalação do produto ou eventuais danos dela decorrentes.

3.5. Em qualquer hipótese, o Cliente deverá acordar com o profissional contratado a forma de ressarcimento ou reposição de produtos eventualmente perdidos por problemas na instalação, e resolver, diretamente com ele, eventuais disputadas decorrentes da prestação dos serviços.

3.6. Para evitar manchas e danos, o produto deverá ser instalado apenas na parte final da obra. O Cliente deverá assegurar-se de que a equipe de instalação contratada seguirá rigorosamente todas as disposições aportadas em nosso Manual de Instalação.

3.7. A Flowin poderá prestar assistência à equipe de instalação contratada pelo Cliente, caso necessário, sem que disso decorra sua responsabilidade pela execução dos serviços.

#### **4. Políticas de Cálculo da Quantidade do Produto**

4.1. A quantidade estimada de produtos leva em consideração o estado do projeto no momento do pedido e a presunção de que as medidas nele apresentadas estão corretas e correspondem à realidade. A Flowin não se responsabiliza por eventuais erros ou alterações do projeto.

4.2. A quantidade de material estimada pela Flowin por metro quadrado leva em consideração um coeficiente padrão, sendo que podem existir casos em que particularidades do projeto requererão quantidades diferentes da quantidade padrão utilizada.

4.3. É de responsabilidade do Cliente e dos profissionais responsáveis pela elaboração dos projetos indicar a quantidade de material necessário para sua execução, servindo a estimativa fornecida pela Flowin como um mero indicador destinado à auxiliar esse processo, sem caráter vinculante, que pode sofrer alterações de acordo com as especificidades de cada caso.

4.4. A compra de produtos na quantidade estimada pela Flowin não gera o direito de o Cliente exigir devolução de eventual excesso, nem o fornecimento, fora das condições normais de venda, de eventual falta ou perda de produto.

#### **5. Variações do lote e cor**



5.1. Diferentes lotes do produto poderão apresentar pequenas variações de cor, uma vez que o produto é composto por pedras em suas cores naturais. Esse é um evento normal, esperado e não contestável.

5.2. É esperada a apresentação de um brilho superficial imediatamente após a instalação do produto. O tempo de dissipação desse brilho variará de acordo com as características do local e tráfego.

## **6. Políticas de Manutenção e Garantia**

6.1. Junto com a entrega deste termo, o Cliente recebe também o Manual de Instalação contendo as orientações de colocação, manutenção e cuidado dos produtos. Esses também estão disponíveis no endereço eletrônico [www.flowin.com.br](http://www.flowin.com.br), sendo que a Flowin não se responsabiliza por prejuízos decorrentes da inobservância das regras de guarda, instalação, uso e manutenção dos produtos, dentre outras regras especificadas nos documentos acima mencionados.

6.2. Os produtos Flowin possuem prazo de garantia de 02 (dois) anos, já contemplados, nesse período, os prazos de garantia estabelecidos pela legislação brasileira (“garantia legal”), incluindo aqueles previstos no Código de Defesa do Consumidor.

6.3. A garantia deverá ser acionada pelo Cliente diretamente com o vendedor ou pelo e-mail [flowin@flowin.com.br](mailto:flowin@flowin.com.br).

6.4. A garantia oferecida pela Flowin cobre o produto contra amarelamento excessivo e contra desprendimento intenso e contínuo de pedras. Por ser um produto feito com base epóxi, o amarelamento leve é esperado com o decurso do tempo, e esse fato não está coberto pela garantia.

6.5. Não estão cobertos pela garantia, e implicam em sua perda, os danos e fatos decorrentes: (a) da instalação imprópria do produto, ou seja, divergente do Manual de Instruções; (b) da utilização ou conservação inadequada do produto por parte do cliente ou de terceiros; (c) do armazenamento ou do transporte incorreto do produto; (d) da utilização do produto como um produto estrutural; (e) da utilização de tinta, tratamentos ou produtos químicos não aprovados pela equipe técnica especialmente designada pela Flowin para essa finalidade; (f) da utilização de ferramentas e/ou materiais abrasivos; (g) do recalque, contração e/ou distorção da base onde o produto foi aplicado; (f) das condições anormais de clima e fenômenos da natureza, tais como terremotos, inundações, entre outros; (g) de atos de vandalismo; (h) do desgaste natural decorrente do uso do produto; (i) da variação da cor em relação ao tom original; e (j) da desconsideração das indicações de manutenção indicadas pelo fabricante.

6.6. A Flowin não se responsabiliza pelos danos que podem direta ou indiretamente ocorrer a pessoas, bens ou animais, especialmente aqueles causados pela falta de cumprimento das indicações do Manual e das demais políticas de manutenção e instalação do produto.

6.7. O volume de tráfego local poderá causar o desprendimento superficial de algumas pedras. Exceto nos casos de desprendimento intenso e contínuo, esse fato não está coberto pela garantia e não compromete o resultado final do produto.

## **7. Políticas de Reclamação e Atendimento Geral ao Consumidor**

7.1. Reclamações e contestações acerca da quantidade, do tipo, das características ou da qualidade dos produtos deverão ser formalizadas no momento da entrega. Em nenhuma hipótese, a Flowin aceitará a devolução de material já utilizado, cujo vício poderia ter sido verificado antes do início da instalação.

7.2. O Cliente poderá falar com a Flowin por meio do endereço de e-mail [flowin@flowin.com.br](mailto:flowin@flowin.com.br), sendo que eventuais alterações nos meios de contato serão divulgadas pela Flowin na *internet*.

## **8. Políticas de Devolução dos Produtos já entregues**

8.1. Excepcionalmente, a Flowin poderá, ao seu exclusivo critério, aprovar a devolução de quaisquer produtos já entregues, desde que ela ocorra no prazo máximo de 30 (trinta) dias e desde que os produtos não tenham sido abertos previamente, conforme vier a ser atestado pela visita técnica de representantes da Flowin.

8.2. Se a devolução for aprovada, a Flowin restituirá ao Cliente o equivalente a 75% do valor do produto, conforme preço apontado na nota fiscal, ressalvado que, ainda assim, o cliente será responsável pelo pagamento do transporte de devolução e pela paletização do produto.

8.3. A devolução motivada por atos de responsabilidade da Flowin correrá por conta dela e obedecerá às regras estabelecidas na legislação brasileira.

8.4. Eventuais sobras ou perdas de produto não geram qualquer direito à devolução.

## **9. Políticas de Cancelamento da Compra de Produtos não entregues**

9.1. O Cliente que desistir da compra antes da saída dos produtos para a entrega ficará sujeito ao pagamento de uma multa compensatória de 20% sobre o valor da nota fiscal.

9.2. Não será admitido o cancelamento da compra de produtos que já saíram para a entrega, ficando o Cliente, nesse caso, sujeito às regras da política de devolução de produtos entregues.

9.3. O valor da multa poderá ser descontado pela Flowin do valor pago pelo Cliente; se esse não for suficiente, o pagamento do remanescente deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias contados do pedido de cancelamento.

## **10. Condições gerais**

10.1. Este instrumento obriga a Flowin, os Clientes, herdeiros e/ou sucessores a qualquer título, sendo que fica eleito o foro da Comarca da Serra – ES, como o único foro competente para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente instrumento, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10.2. Este documento é aplicável a todas as aquisições realizadas a partir de 1º de Julho de 2022, sendo inaplicáveis, a essas aquisições, as disposições vigentes anteriormente a essas datas.