

palma

POLÍTICA DA LOJA

A **PALMA** tem o compromisso de oferecer produtos de qualidade e atendimento excepcional para todos os nossos clientes. Para garantir isso, temos políticas claras em relação a devoluções, qualidade, preços, promoções e privacidade. Por favor, leia com atenção todos os tópicos abaixo antes de fazer suas compras.

TERMOS DE SERVIÇO



Todos os produtos e serviços disponibilizados através deste site são geridos pela empresa **PALMA**.

Ao utilizar ou adquirir qualquer produto ou serviço em nosso site, você estará concordando e dando seu consentimento aos Termos de Uso e Serviço, bem como às demais políticas aqui mencionadas.

Reservamo-nos o direito de realizar modificações na plataforma, nos termos de serviço e nas políticas da loja a qualquer momento, sem aviso prévio. Ao utilizar nosso site, você está implicitamente concordando com os Termos de Uso atualizados.

POLÍTICA DE QUALIDADE



A **PALMA** verifica a qualidade dos produtos antes de colocá-los à venda em nossa loja, para garantir que sejam seguros e eficazes. Caso um produto apresente defeito ou não atenda às suas expectativas, entre em contato conosco imediatamente e providenciaremos o reembolso ou troca do produto. Caso o produto tenha sido usado, não poderá ser devolvido, a menos que seja por um defeito de fabricação.

POLÍTICA DE PREÇOS



A **PALMA** define os seus preços de acordo com o valor de mercado dos produtos, levando em consideração a qualidade, a demanda e a concorrência. Sempre oferecemos preços justos e transparentes aos nossos clientes. Caso você encontre um produto idêntico em outra loja por um preço menor, entre em contato conosco e tentaremos igualar ou até mesmo superar o preço.

A fim de confirmar um pedido, é indispensável que o pagamento seja realizado integralmente. É importante ressaltar que os preços estão sujeitos a alterações sem aviso prévio até o momento da confirmação do pedido. Além disso, o pagamento deve ser efetuado através do nosso site, utilizando os métodos disponíveis para pagamento.

POLÍTICA DE PROMOÇÕES



A **PALMA** oferece promoções especiais em nossos produtos de tempos em tempos. As condições e os prazos para as promoções serão claramente comunicados aos nossos clientes. Todas as promoções estão sujeitas a disponibilidade de estoque e podem ser encerradas a qualquer momento sem aviso prévio.

DEVOLUÇÃO E ARREPENDIMENTO DE COMPRA DOS PRODUTOS



A **PALMA** aceita as devoluções de produtos em até 07 (sete) dias após a data da compra, desde que o produto esteja em sua embalagem original, sem uso e em perfeitas condições de higiene e não tenha ocorrido a violação do lacre do produto. O cliente deverá arcar com os custos de envio da devolução. Para devoluções por defeito ou erro de envio da nossa parte, nós assumimos os custos de envio da devolução e o reembolso ou troca será feito sem custo adicional para o cliente.

IMAGENS E ILUSTRAÇÕES



As imagens e ilustrações apresentadas em nosso site são apenas representações dos produtos e podem haver variações de cor. Nosso objetivo é sempre fornecer imagens e descrições que sejam o mais fiéis possível ao produto real.

CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DE PEDIDOS



É possível realizar alterações em um pedido até que este seja concluído. Uma vez finalizado, não é possível efetuar modificações. Caso deseje cancelar seu pedido, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail: **contato@palmapravc.com** e consulte as políticas de trocas ou devoluções abaixo.

Reservamo-nos o direito de cancelar seu pedido sem aviso prévio nas seguintes situações:

- Violação dos nossos termos de uso por parte do cliente;
- Disputa injustificada em relação ao pagamento via cartão de crédito;
- Indisponibilidade dos produtos solicitados;
- Dificuldades no processamento do pagamento;
- Pedido duplicado realizado pelo cliente;
- Cancelamento do produto mediante nosso consentimento.

No caso de cancelamento do seu pedido, entraremos em contato para explicar o motivo e, se aplicável, fornecer as instruções necessárias para o reembolso.

DA ENTREGA E FRETE DOS PRODUTOS



As entregas são monitoradas pela **PALMA** para garantir que os produtos cheguem ao destino em perfeitas condições e dentro do prazo estabelecido. As entregas são realizadas pelos Correios ou por grandes transportadoras locais e nacionais, e os prazos de entrega estão sujeitos a alterações sem aviso prévio por parte dos nossos parceiros de transporte.

Caso ocorra algum atraso, divergência ou extravio do pacote, pedimos que o cliente nos informe por e-mail no endereço **contato@palmapravc.com** incluindo o número do pedido e o problema ocorrido. Para pedidos com entrega finalizada há mais de 48 (quarenta e oito) horas, nossa equipe de atendimento orientará o cliente a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para receber as instruções necessárias para a resolução do problema.

palma



DO CADASTRO



Podemos solicitar que você crie uma conta em nosso site para acessar certas funcionalidades. Ao criar e ativar sua conta, é necessário fornecer informações pessoais, como nome, e-mail e outros detalhes. É responsabilidade do usuário garantir a veracidade e precisão dessas informações.

Não é permitido compartilhar sua conta com terceiros, e não autorizamos o uso do serviço em seu nome por outra pessoa. Não nos responsabilizamos por atividades não autorizadas que ocorram em sua conta.

Respeitamos a confidencialidade de suas informações e garantimos que seus dados não serão compartilhados ou cedidos a terceiros fora de nosso ambiente de vendas, nem serão comercializados.

Os e-mails e números de telefone fornecidos são usados apenas para contatos relacionados às compras no site. Todas as informações fornecidas em nosso site são utilizadas apenas para o processo de compra e facilitação da venda. O CPF é exigido por lei para emissão de notas fiscais e envio de mercadorias.

A senha fornecida em nosso banco de dados é armazenada de forma criptografada, garantindo que apenas o responsável pelo cadastro tenha conhecimento dela.

Os números de cartões de crédito são registrados diretamente no banco de dados das administradoras de cartão, impedindo o acesso a essas informações por parte do vendedor. Ao informar os dados à administradora, ela realiza a verificação da transação online e retorna apenas se a compra está liberada ou não.

DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)



Toda e qualquer solicitação ou reclamação relacionada ao nosso site ou à Política de Trocas e Devoluções seja comunicada ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), por meio do telefone **(34) 99923-2773** e do e-mail **contato@palmapravc.com**. O horário de atendimento é das 09:00 às 18:00 de segunda a sexta, seguindo o horário de Brasília.

A **PALMA** reserva o direito de modificar esta Política de Trocas e Devoluções de acordo com a legislação vigente. Se houver alterações, a empresa irá realizar uma nota informativa em destaque no site e enviará um e-mail aos usuários cadastrados caso essas mudanças afetem seus direitos.

Caso o usuário não concorde com os novos termos, não deve comprar produtos pelo site. Qualquer uso do site após as mudanças na política implica na concordância com a Política vigente. Esta Política é regida pelas leis da República Federativa do Brasil e a última alteração foi feita em 20 de junho de 2023.

Toda vez que você faz uma compra ou assinatura conosco, você concorda com os termos de compra e venda estabelecidos em nossas políticas. Se tiver alguma dúvida ou precisar de mais informações, entre em contato conosco.

palma

