



## **POLÍTICA DE ENTREGA**

### **1- Condições gerais**

As entregas feitas pela DUBAMBU é realizada de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

O prazo de entrega é contado a partir da confirmação do pagamento, em dias úteis, não incluindo sábados, domingos e feriados.

As dimensões do produto devem estar adequado aos elevadores, portas e corredores do local de entrega, pois não fazemos a montagem, desmontagem do produto e/ou portas e janelas, transporte por escada ou içamento pelo lado de fora do prédio.

Nossos entregadores realizam até três tentativas no endereço informado na nota fiscal. É indispensável que, no momento da entrega, tenha uma pessoa autorizada pelo comprador(a), maior de 18 anos, e portando documento de identificação para o recebimento da mercadoria e para assinar o protocolo de entrega.

**OBSERVAÇÃO:** após a finalização do pedido, não é possível alterar a forma de entrega, solicitar adiantamento ou prioridade da entrega. Todos os prazos levam em consideração o estoque, a região a ser entregue o produto, o processo de emissão da nota fiscal e o tempo de preparo do produto. Na área do cliente, haverá as atualizações do status do pedido automaticamente. Assim, neste caso, o e-0mail no cadastro deve estar sempre atualizado.

### **2- Situações que podem gerar atraso na entrega**

Se houver três tentativas de entrega sem sucesso, o pedido retornará para o depósito da DUBAMBU. Para que seja realizada nova tentativa de entrega, é preciso que o cliente confirme o endereço e faça novo pagamento de frete. Quanto ao prazo de reenvio do produto será o mesmo informado na finalização do pedido e será confirmado o início da contagem do prazo a partir da efetivação do pagamento do novo frete e a confirmação do endereço de entrega.

Após a conclusão do pedido, não poderá ser alterado o endereço de entrega. Caso ocorra erro na informação do endereço, entre em contato com o setor de atendimento ao cliente – SAC – e solicite a viabilidade de alteração do endereço. A alteração será avaliada e não havendo alteração nos custos de envio para o novo endereço, poderá ser alterado.

**OBSERVAÇÃO:** por motivos de segurança, em hipótese alguns nossos operadores alteram o endereço de entrega ou dados cadastrais os clientes sem autorização e confirmação de dados enviados por e-mail. Caso tenha fornecido endereço errado devido a erro na digitação, preenchimento automático do navegador ou o endereço foi cadastrado de forma incompleta, entre em contato com o setor de atendimento ao cliente – SAC – por e-mail: [sac@dubambu.com.br](mailto:sac@dubambu.com.br).

Não se deve deixar de informar nesta política que fatores naturais e adversos como chuvas fortes, acidentes ou greves na região de entrega do produto, impossibilitam a entrega do produto ou ocorrer atrasos no tempo estimado que poderá ser informado por e-mail e estendido o prazo.

### **3- Quando recusar a entrega**

Os produtos são enviados ao cliente exatamente como nos foi entregue pelo fabricante. Se houver qualquer hipótese abaixo, recuse o recebimento e escreva o motivo da recusa no verso do DANFE:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto avariado;

- Produto em desacordo com o pedido;
- Falta de acessórios

Se ainda assim você aceitar o produto, por favor entrar em contato com o atendimento ao cliente em até 48h através do email \_\_\_\_\_.

Para solicitar a devolução, envie e-mail para \_\_\_\_\_ informando o motivo da devolução, número do CPF e nota fiscal, assim como fotografias da embalagem a ser devolvida.

#### **4- Compromisso das transportadoras**

A transportadora fará três tentativas de entrega, em dias alternados, com intervalo de 48 horas entre uma e outra.

A entrega somente será realizada a uma pessoa maior de 18 anos que apresentar documento de identificação.

É vedada à transportadora:

- Entrar no domicílio do cliente;
- Entregar por outros meios que o não pactuado (exemplo: içamento do produto, subir de escada com o produto);
- Realizar a instalação ou manutenção do produto;
- Abrir a embalagem do produto;
- Coletar produtos de devolução sem a devida autorização da empresa vendedora - DUBAMBU;
- Realizar a entrega do produto em endereço diverso da nota fiscal – DANFE.

#### **5- Ainda não recebi minha compra**

Casos de não recebimento da compra:

- **Data de entrega:** verifique se a data da entrega expirou. Se a data de entrega excedeu o prazo, entrar em contato com o SAC pelo e-mail \_\_\_\_\_.
- **Dados do endereço:** confirme no cadastro no site se o endereço cadastrado é o correto para a realização da entrega.
- **Pagamento:** confirme se o pagamento foi aprovado. O prazo de aprovação depende da operadora do cartão de crédito seja este seja o e-mail de pagamento escolhido. Nos casos de pagamento via boleto bancário, o banco pode demorar até 3 dias úteis para a baixa, dependendo assim, de cada banco para a baixa do boleto bancário. Pagamentos via PIX poderá demorar até 30 minutos dependendo do operador bancário.
- **Ausência do recebedor:** se houver três tentativas de entregas sem sucesso, encaminharemos os produtos ao nosso depósito e enviaremos uma notificação via e-mail. Assim que a receber, entre em contato como o nosso SAC. Caso more em apartamento, verifique se o produto foi entregue na portaria do condomínio.
- **Recusa do produto:** certifique-se de que as pessoas encarregadas de receber o produto não recusaram em recebe-los. Nesse caso, entre em contato com nosso SAC;
- **Fatores naturais ou adversos:** certifique-se de que, nos dias agendados para entrega não ocorreram chuvas fortes, acidentes ou greves na região onde o produto será entregue, impossibilitando a chegada do transportador.

## 6- Prazo de entrega e disponibilidade

O prazo de entrega varia de acordo com cada região, forma de pagamento e disponibilidade do produto adquirido e basta verificar no campo “Prazo de entrega do produto”.

**OBSERVAÇÃO:** a contagem do prazo de entrega do produto se iniciará a partir da aprovação pela instituição financeira e pela DUBAMBU, após validados os dados cadastrais.

## **7- Prazos de entrega x forma de pagamento**

Em casos de pagamento via cartão de crédito, o prazo para entrega é considerado a partir da confirmação do pagamento pela operadora do cartão, o que pode ocorrer em até 2 (dois) dias corridos. Este prazo é necessário para a verificação de checagem cadastral, ampliando a segurança do cliente. Se houver divergência cadastral, a DUBAMBU entrará em contato.

Em caso de pagamento via boleto bancário, o pedido será liberado mediante confirmação do pagamento pelo banco. A confirmação pode levar até 3 (três) dias úteis, a partir do pagamento do boleto.

Os pagamentos via PIX são mais imediatos, podendo levar até 30 minutos para a confirmação.