

Mercado do Cristal

Condições de Uso e Políticas v.1.0

O Mercado do Cristal, que é de propriedade da Associação dos Artesãos de Cristalina-GO, dá ênfase na qualidade e satisfação de seus clientes. Pelo respeito e para que seja mantida a credibilidade conquistada junto aos nossos consumidores, criamos uma política de uso de nossa plataforma, assim como a troca e devolução de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, e atentos para que nossos clientes tenham uma resolução eficaz, ágil e, principalmente, satisfatória.

O contato pode ser feito conosco através dos nossos canais de comunicação listados no site, entre os quais destacamos o nosso whatsapp, que também pode ser acessado pelo link: <https://linktr.ee/mercadodocristal> ou pelos números +5561999478901 e +5561984739486 caso você prefira.

1. Sobre os produtos artesanais vendidos pelo Mercado do Cristal

Nosso trabalho é artesanal e envolve pedras e quartzos naturais com características próprias, podendo apresentar inclusões ou ranhuras no seu interior, podendo, em alguns casos, também não ser totalmente límpidas, como ocorre em cristais industriais e artificiais.

Os artesãos, em suas criações, desenvolvem processos manuais específicos e próprios para cada um dos produtos, não sendo possível, no mesmo tipo de produto (ex. anéis), manter características iguais entre eles (tamanho, formato e até cores) ao final do processo.

2. Preços

Todos os preços dos produtos indicados no site incluem os devidos impostos que possam incidir na venda. Nestes preços não estão incluídos os gastos correspondentes ao envio (frete) dos produtos que são cobrados à parte e devem ser aceitos pelo Cliente.

3. Pagamentos

O Cliente compromete-se a pagar pelo produto no momento em que realiza o pedido ao preço inicial listado no site. Para cada um dos produtos oferecidos serão somadas as tarifas correspondentes aos gastos de envio (frete) pertinentes. Em qualquer caso, tais tarifas serão comunicadas previamente ao Cliente, antes de realizar a compra. Ao prosseguir com operação de compra, o Cliente assume a responsabilidade pelas informações fornecidas (estado e cep), as quais serão utilizadas para o cálculo e apresentação da despesa do frete.

O comprovante de compra que corresponde ao pedido estará disponível e poderá ser visualizado em <https://www.mercadodocristal.com.br>, na seção Minha Conta>Pedidos. O Cliente deverá pagar o valor correspondente ao seu pedido através das formas de pagamento disponíveis no site: **cartão de crédito (Visa, American Express, Mastercard, ELO crédito), PayPal e Pagseguro.**

Para pagamentos com **PayPal**, o Cliente poderá criar uma conta gratuita PayPal ou usar sua conta já existente, se for o caso.

A mesma situação ocorre com os pagamentos pelo **Pagseguro**, o Cliente poderá comprar sem ter que criar a conta gratuita no Pagseguro ou usar sua conta já existente, se for o caso. O Pagseguro, no momento, é a única opção disponível para pagar também com **boleto**, mediante a uma pequena taxa que a plataforma irá cobrar do cliente.

4. Segurança

Nosso site conta com as principais medidas de segurança comercialmente disponíveis no setor. Além disso, o processo de pagamento funciona através de um servidor seguro, utilizando o protocolo SSL (Secure Socket Layer).

O Mercado do Cristal não tem acesso aos dados confidenciais relativos ao meio de pagamento utilizado, pois se encontram armazenados em nossa base de dados de forma criptografada. Unicamente PayPal, WIXPay e Pagseguro, têm

acesso a esses dados por meio de gestão dos pagamentos e encargos, e que são inacessíveis a terceiros.

5. Formalização dos Pedidos

Uma vez formalizado o pedido, o cliente aceita nossas condições de uso. Ao identificar o processo de compra, enviaremos um e-mail ao Cliente confirmando os detalhes da compra realizada.

6. Entrega do produto

Nosso compromisso é que o produto seja entregue em perfeito estado, na localidade que o Cliente indique no formulário de pedido ou na agência dos correios mais próxima, para os casos de local não abrangido pelas empresas de entrega, e que em todo caso deverá necessariamente estar compreendida dentro do Território Nacional.

Solicitamos ao Cliente que indique um endereço no qual o pedido possa ser entregue dentro do horário de trabalho comercial do Correios ou das Transportadoras.

O endereço indicado pelo Cliente no formulário deverá corresponder à realidade e não poderá ser omitido. Em alguns casos um mesmo pedido pode ser dividido em várias entregas.

7. Prazo de envio

O prazo de envio dos produtos pode variar e será informado antes da realização da compra.

No dia em que a manipulação do pedido for finalizada, comunicaremos ao Cliente mediante e-mail ou mensagem de Whatsapp, confirmando a saída do nosso estoque. O pedido é enviado ao endereço indicado no momento da

realização da compra, via Correios ou transportadora, portanto está sujeito aos prazos de entrega estabelecidos para cada região do Brasil.

Os prazos informados são médios e, portanto, uma estimativa. Por isso, é possível que variem por razões logísticas e de força maior. Em caso de atrasos nas entregas, informaremos aos clientes assim que tomarmos conhecimento.

8. Produto Defeituoso

Diante do explicado no item 1, consideramos como defeito:

- lascas externas em peças polidas que constituem de algum tipo de quebra ou lapidação imperfeita;

Caso o produto esteja defeituoso será necessário que você relate o defeito que você identificou e nos envie fotos e vídeos que demonstrem a situação.

Nossa equipe irá analisar o material enviado e a situação relatada para avaliar o seu caso.

Sendo confirmado o defeito, o Mercado do Cristal irá trocar o produto por um novo. Caso, não haja mais unidades disponíveis em estoque do produto comprado, será concedido um crédito no valor da compra para a aquisição de um produto similar ou diferente.

9. Produto Danificado

As nossas embalagens são feitas adotando padrões de acomodação e proteção para que as peças fiquem seguras durante o transporte.

O Cliente deverá comprovar o bom estado do pacote ante o transportador que, por conta do Mercado do Cristal, realiza a entrega do produto solicitado, indicando na nota de entrega qualquer anomalia que possa detectar na embalagem. Também registre imediatamente o ocorrido com fotos e vídeos antes de dar sequência à abertura do pacote.

Registre também em vídeo a abertura da embalagem para que identifiquemos o dano antes de você manusear o produto. Se detectar quaisquer problemas como avaria, quebra, indícios de embalagem violada ou qualquer imperfeição causada pelo envio, entre em contato conosco no menor prazo de tempo possível e num máximo de até 7 dias corridos desde a entrega através dos nossos canais de comunicação listados no site, entre os quais destacamos o nosso whatsapp, que também pode ser acessado pelo link: <https://linktr.ee/mercadodocristal> ou pelos números +5561999478901 e +5561984739486 caso você prefira.

Ao receber sua solicitação, o Mercado do Cristal iniciará um processo administrativo para apurar a origem e causa do dano, acionando, inclusive, judicialmente as partes envolvidas. O produto (ver procedimento de troca) poderá ser substituído por um novo. Caso, não haja mais unidades disponíveis em estoque do produto comprado, será concedido um crédito no valor da compra para a aquisição de um produto similar ou diferente.

10. Devolução e Troca

O prazo legal para devolução é de 7 (sete) dias úteis contados após a data de recebimento de seu pedido.

O Cliente não terá direito a Devolução nos casos previstos em lei, entre eles, a título de exemplo mas não se limitando a, nos seguintes casos: (i) uso de alojamento, transporte ou alimentação em data ou período específico; (ii) quando os produtos tenham sido feitos com as especificações do Cliente ou claramente personalizados; (iii) com indícios de uso por parte do Cliente; (iv), em que a execução personalizada seja iniciada antes do período de sete (7) dias corridos.

Para devolução do seu produto, entre em contato conosco. Em até 48 horas, você receberá um e-mail com as instruções e um código para que você possa postar seu pedido pelos Correios ou outra empresa transportadora.

***ATENÇÃO:** Para efetuar os processos de troca é necessário estar registrado em uma conta no site do Mercado do Cristal.

É obrigatório solicitar a declaração de conteúdo dos correios ou da transportadora e colocá-la junto com a nota fiscal da compra fixada fora da caixa.

Importante:

1. O produto deve estar sem indícios de uso, com etiqueta original e na embalagem em que foi recebido.
2. É obrigatório enviar a Nota Fiscal junto com o produto devolvido. Em caso de devolução parcial: enviar uma cópia da Nota Fiscal destacando o produto devolvido. Em caso de devolução total: enviar TODAS AS VIAS da Nota Fiscal original.
3. Lembramos que você não pode unificar devoluções de diferentes pedidos por questões logísticas. Cada solicitação acompanha um código de rastreamento necessário para que seja possível realizarmos o seu reembolso.
4. Você deverá devolver seu produto em perfeito estado, com etiquetas originais, na caixa original ou em outra caixa que garanta a proteção do item.

A devolução dos produtos no prazo e condições estipuladas, garante ao Cliente o direito ao reembolso do valor das peças e do frete correspondente.

Após receber, conferir e sendo constatada a correta devolução da mercadoria, o Mercado do Cristal realizará o reembolso conforme o descrito no tópico 11.

11. Reembolso ao Cliente

Os reembolsos serão realizados de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra, cartão de crédito, PagueSeguro ou conta PayPal.

Ocorrendo uma situação de reembolso, solicitaremos a administradora do cartão de crédito utilizado na compra ou quando a compra realizada via PayPal e PagueSeguro, diretamente a estes, a solicitação de estorno, o qual será processado pelo meio de pagamento utilizado na compra ou indicado pela administradora.

Importante esclarecer ao Cliente que o Mercado do Cristal fará apenas e tão somente a solicitação do estorno, mas a responsabilidade por seu processamento é da administradora do cartão, do Paypal ou do Paguepelo.

O estorno poderá ser visualizado até duas faturas subsequentes a data de sua realização, dependendo da data de fechamento da sua fatura. Caso o estorno não conste em sua fatura, solicitamos que entre em contato com a administradora do seu cartão para verificar o andamento.

Caso ocorra a impossibilidade do estorno, poderemos solicitar por e-mail seus dados bancários para realização de transferência bancária ou até mesmo disponibilizar um cupom-presente no valor total do reembolso.

12. Garantia

Oferecemos a garantia legal brasileira.

Uma vez que o Cliente tenha recebido o produto, obterá acesso às instruções suficientes para o correto uso e instalação do produto e toda a informação sobre a garantia.

A garantia perderá sua vigência no caso de defeitos ou deteriorações causados por fatores externos, acidentes, em especial.

Ficam excluídos da garantia os produtos modificados ou reparados pelo Cliente ou qualquer outra pessoa não autorizada pelo Mercado do Cristal ou pelo fabricante do produto.

Os vícios aparentes ou de fácil constatação deverão ser reclamados pelos Clientes, no prazo de 90 dias, contados da data de entrega do produto, nos termos da lei vigente. A garantia não cobrirá os produtos danificados por um uso inadequado.

Segurança e privacidade

Comprometemo-nos a preservar os dados de todos os clientes. Informações como senhas, cartões, dados pessoais, são criptografadas na hora do cadastro. É possível que você, cliente, veja em seu navegador que o nosso site é protegido (através de um pequeno cadeado na barra de endereço) portanto suas informações estão guardadas em segurança. A finalização da sua compra será realizada em ambiente seguro e suas informações são armazenadas em nosso banco de dados e de nenhuma maneira são passadas para terceiros.

Os dados cadastrais dos clientes não são vendidos, trocados ou divulgados para terceiros, exceto quando há o consentimento do usuário, ou quando é necessário para cobranças, para as entregas ou participação de promoções solicitadas pelos clientes.

Seus dados são fundamentais para que seu pedido chegue em segurança e no destino correto de acordo com o prazo de entrega.

Nosso site faz uso de **cookies** para melhorar sua experiência e traçar um perfil com o público que visita o site para aperfeiçoar os nossos serviços, produtos e conteúdos para garantir a você o melhor atendimento possível. Essas informações são sigilosas e não são repassadas.