

POLÍTICA DE ENTREGA

1. Condições gerais

As entregas são realizadas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h.

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

Excepcionalmente entregas podem ocorrer aos sábados, domingos e feriados.

Por favor, confira as dimensões do produto e certifique-se de que estão adequadas aos elevadores, portas e corredores do local da entrega, pois não fazemos a montagem, desmontagem do produto e/ou portas e janelas, transporte pela escada ou içamento pelo lado de fora do prédio.

IMPORTANTE: após a finalização do pedido não é possível alterar a forma de entrega, solicitar adiantamento ou prioridade. Todos os prazos de entrega levam em consideração o estoque, a região, o processo de emissão da nota fiscal e o tempo de preparo do produto. A cada atualização no status do pedido nosso sistema envia, automaticamente, e-mails de alerta. Por isso, é importante manter seu e-mail atualizado no cadastro.

Após a conclusão do pedido, não é possível alterar o endereço de entrega. Caso tenha fornecido o endereço errado, entre em contato com o setor de atendimento ao cliente e solicite o cancelamento da compra.

Após efetuar o cancelamento, atualize o endereço de entrega no seu cadastro. Clique aqui para alterá-lo.

IMPORTANTE: por motivos de segurança, em hipótese alguma nossos operadores alteram o endereço de entrega ou os dados cadastrais dos clientes.

Caso tenha fornecido o endereço incompleto, entre em contato com o setor de atendimento ao cliente e informe os dados que faltaram.

IMPORTANTE: será possível, somente, acrescentar informações complementares como bloco, andar, ponto de referência. Não é permitido alterar o nome da rua ou o número do prédio/casa, por exemplo.

A entrega só pode ser realizada a uma pessoa maior de 18 anos que apresente documento de identificação.

É vedado à transportadora:

- entrar no domicílio;
- entregar por meios alternativos (exemplo: içar produto por janela);
- realizar instalação ou manutenção de produtos;
- abrir a embalagem do produto;
- realizar entrega em endereço diferente ao que consta no DANFE;
- realizar entrega a menores de idade ou sem documento de identificação.

IMPORTANTE: Após a primeira tentativa de entrega e diante da ausência do consumidor, e após alinhado a data de entrega com o consumidor ainda não houver responsável para a entrega o produto retornará para a Carraro e somente será reentregue mediante pagamento do frete.

2. Quando recusar a entrega

Se ocorrer qualquer das hipóteses abaixo, recuse o recebimento da mercadoria 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, entre em contato com o setor de atendimento ao cliente em até 72 horas.