

## INFORMAÇÕES GERAIS

- A modalidade Retira Rápido é válida somente nas cidades onde existem lojas físicas.
- O prazo para retirada do produto varia de acordo com a disponibilidade do estoque no momento da finalização da compra no site.

Caso haja indisponibilidade de estoque da loja escolhida no momento da compra, porém exista a disponibilidade de estoque do produto no Centro de Distribuição, o cliente poderá retirar seu produto na loja previamente escolhida a partir de 1 dia útil, após a aprovação do pagamento, em horário comercial, fique atento aos horários

de atendimento: \*deposito : segunda a sexta 08:00 as 17:30 e sábado das 8:00 as 12:00, e loja segunda a sexta 8:00 as 18:00 e aos sábados das 08:00 as 13:30.

**IMPORTANTE:** A retirada após 2hrs depende da disponibilidade de estoque das lojas próximas ao cep digitado no momento da finalização da compra, **sendo no cartão,so após aprovação do pagamento pela seguradora, e no boleto bancário após 1 dia útil do pagamento com confirmação do pagamento.**

**O prazo de retirada inicia-se após a aprovação do pagamento pelo financeiro das Lojas Nosso Lar (Seguradora anti-fraude) e recebimento do e-mail com a confirmação de que o pedido está disponível para retirada na loja escolhida, onde cliente é informado o endereço da retirada(deposito ou loja).**

## SOBRE A RETIRADA

- O produto somente será entregue no horário de funcionamento da loja escolhida e após o recebimento do e-mail com a confirmação de que o pedido está disponível para retirada.
- Os preços praticados na plataforma online podem ser distintos das lojas físicas, sendo válido aquele contratado no site, escolhido no momento da compra.
- É imprescindível que as informações do cadastro estejam atualizadas. Isso garantirá sucesso em possíveis contatos que se façam necessários.
- A data de disponibilidade para retirada é uma previsão, podendo ser alterada, caso ocorra algum imprevisto em nossos Centros de Distribuição ou no processo de análise do pedido pela seguradora anti fraude.

- É necessário respeitar o horário de funcionamento do ponto de retirada escolhido, portanto verifique o horário da loja escolhida.
- O pedido ficará disponível para retirada na loja pelo prazo máximo de 15 dias corridos.
- A retirada do produto no local escolhido no momento da compra, seu carregamento e transporte até o destino final é de exclusiva responsabilidade do cliente.
- O cliente deverá verificar se não há nenhum dano ou avaria aparente no produto e se todos os acessórios descritos na embalagem estão presentes no momento da retirada.
- **IMPORTANTE:** O prazo de retirada inicia-se no 1º dia útil após a confirmação do pagamento e recebimento do e-mail com a confirmação de que o pedido está disponível para retirada na loja escolhida.

- **PARA RETIRADA DO PEDIDO O CLIENTE DEVERÁ APRESENTAR:**

- **PESSOA FÍSICA:**

- Documento de identidade oficial com foto  
CPF do titular da compra ou numero do contrato da compra enviado no email, onde informa local de retirada (loja ou deposito).

**NO CASO DE RETIRADA POR UM TERCEIRO, SERÁ  
NECESSÁRIO APRESENTAR:**

- Documento de identidade oficial com foto da pessoa que está retirando o produto e CPF ou contrato da compra enviado no email do comprador.

**ATENÇÃO:** O documento deverá ser do terceiro que foi indicado pelo titular da compra.

- CPF do titular da compra ou numero do contrato da compra enviado no email informando local de retirada (loja ou deposito).
- PESSOA JURÍDICA:
  - Documento de identidade oficial com foto da pessoa que está efetuando a retirada.
- Numero do contrato da compra enviado no email informando local de retirada (loja ou deposito), e informando que o pedido está disponível para retirada.
  - NO CASO DE RETIRADA POR UM TERCEIRO, SERÁ NECESSÁRIO APRESENTAR:
    - Documento de identidade oficial com foto da pessoa que está efetuando a retirada.
- Numero CNPJ ou numero do contrato da compra enviado no email.

**ATENÇÃO:** Neste caso toda pessoa que não for o representante legal será o terceiro, o documento deverá ser do terceiro que foi indicado pelo titular da compra.

- **ATENÇÃO:** Em caso de não apresentação dos documentos descritos no ato da retirada, o cliente ou o terceiro poderá ter a retirada do produto negada. Se os documentos solicitados não forem apresentados dentro do prazo informado para retirada (15 dias, a contar da data do recebimento do e-mail confirmando a faturamento da compra), o pedido será cancelado e o valor será estornado de acordo com meio de pagamento da compra.

## **SOBRE TROCA OU CANCELAMENTO**

- Solicitações de cancelamento por arrependimento, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, deverão ser feitas através dos canais de atendimento do site pelos telefones (63)3415-8429/(63)99222-0356 ou via email : [pedidosonline@lojasnossolar.com.br](mailto:pedidosonline@lojasnossolar.com.br), em até 7 (sete) dias corridos a contar da data da retirada e o produto deverá ser

devolvido na loja escolhida pelo cliente no momento da solicitação da devolução.

- Dentro do prazo de até 90 (noventa) dias corridos contados do recebimento do produto com defeito, o procedimento de troca ou devolução seguirá conforme o disposto no Código de Defesa do Consumidor. Eventuais trocas de produto estão sujeitas à disponibilidade de estoque.
- Caso o produto não seja reparado no prazo de 30 (trinta) dias, ficará a critério do cliente escolher dentre as seguintes alternativas:
  - a. substituição do produto por outro igual ou, na falta de produto igual no estoque, por produto similar ou trocar por um produto semelhante e caso tenha diferença de valor, cliente pagará a diferença de valor. A loja se isenta da responsabilidade de aceitar a troca ou a devolução de qualquer produto em que o defeito tenha ocorrido por mau uso por parte do cliente ou em casos de reclamações efetuadas fora dos prazos estabelecidos por lei.

## **SOBRE A APROVAÇÃO DA COMPRA**

- **Boleto bancário:** são necessários até três dias úteis para que aconteça a compensação bancária. Lembre-se de que o pagamento com boleto deve ser feito em uma única parcela no valor integral do título. Não pague outro valor, caso contrário o pedido não será concluído. E não é permitido pagamento do boleto vencido fazendo pagamento agendado para data após vencimento. Compras no boleto a liberação da compra só será possível no dia útil seguinte após a confirmação do pagamento.
- **Cartão de crédito:** a aprovação costuma ocorrer em alguns minutos. Porém pode levar até 2 dias úteis quando o sistema identifica alguma divergência nas informações. Em alguns casos nossa equipe poderá entrar em contato para confirmar alguns dados. No ato do pagamento, verifique se digitou o número do cartão, o código de segurança e a data de validade corretamente.
- Caso as informações como endereço de cadastro, dados pessoais e outras, estejam divergentes das nossas bases de dados, por motivo de segurança, a compra poderá passar por análises mais detalhadas.

- Em alguns casos o cliente poderá receber uma ligação para validação de dados (o objetivo deste processo é acelerar análise e aumentar a segurança durante a jornada de compra).

**ATENÇÃO:** Dependendo do banco e tipo de cartão utilizado pelo cliente no ato da compra, o cliente pode receber SMS do banco com a informação de que foi realizado uma compra em nosso site, somente após liberação e confirmação dos dados da nossa área de pagamentos a compra será efetivada com banco, portanto o cliente deve aguardar o e-mail de aprovação de pagamento e liberação de retirada por parte da Lojas Nosso Lar.

**IMPORTANTE:** O cliente é comunicado sobre o status do seu pedido através dos nossos canais, podendo ser e-mail, whatsapp ou ligação, por isso é importante que os dados estejam sempre atualizados.

ATENDIMENTO RETIRA RÁPIDO LOJAS NOSSO LAR

Em caso de dúvidas entre em contato conosco:

(63)99222-0356 / (63) 3415-8429 / (63)3415-8400