

Regras do Serviço Retira Fácil

Sobre a compra

- A modalidade Retira Fácil só está disponível para um grupo específico de produtos comercializados diretamente pelo site escolhido (os produtos podem estar disponíveis apenas para determinados Estados); tal modalidade não está disponível para produtos ofertados e vendidos por parceiros comerciais do site (marketplace).
- Após aprovação do pedido pela instituição financeira, o pedido estará disponível para retirada no ponto de retirada escolhido, conforme prazo estabelecido no ato da compra.
- Caso a aprovação do pagamento ocorra após as 16:00 horas, o prazo para retirada do pedido poderá ser estendido em 1 (um) dia útil.
- Poderá haver diferença entre os preços dos sites em que a compra foi realizada e os preços praticados nas lojas físicas, caso for optado por retirar numa loja. Os preços praticados no site não são válidos para as lojas físicas e os preços praticados nas lojas físicas não são válidos para o site.
- Para o serviço Retira Fácil, não será cobrado nenhum valor.
- É imprescindível que as informações de contato do cadastro estejam atualizadas. Isso garantirá sucesso em possíveis contatos que se façam necessários.

Sobre a retirada

- A retirada do pedido só deverá acontecer após o recebimento do e-mail com confirmação de disponibilidade do produto no ponto de retirada.
- O pedido ficará disponível para retirar no ponto de retirada no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a contar da data de recebimento do e-mail de disponibilidade para retirada. Caso o pedido não seja retirado neste prazo, será automaticamente cancelado.
- Caso ocorra o cancelamento do pedido, o cliente poderá optar entre receber um vale com o valor da compra, que deverá ser utilizado em produtos vendidos e entregues pelo mesmo site em que a compra foi realizada ou receber o estorno do valor pago de acordo com o meio de pagamento utilizado.
- O horário de retirada de pedido será de acordo com horário de funcionamento do ponto de retirada escolhido.
- Ao comparecer ao local de retirada, o cliente deverá informar que a compra foi realizada através do serviço Retira Fácil.
- A entrega do pedido será realizada até o local de retirada escolhido pelo cliente, sendo que será de exclusiva responsabilidade do cliente a retirada do produto na área de atendimento do local, o carregamento e o transporte até seu destino final.
- Para retirada do pedido, o cliente deverá apresentar:
 - Pessoa Física:
 - Documento de identidade original com foto.
 - No caso de retirada por terceiro, será necessário apresentar:
 - Documento de identidade original com foto da pessoa que está retirando o produto;
 - Documento de identidade original com foto do cliente titular da compra;
 - Termo de autorização assinado pelo cliente titular da compra.
 - Pessoa Jurídica
 - Cópia autenticada do Contrato Social/ Estatuto Social da empresa;
 - Documento original com foto da pessoa que está efetuando a retirada (Representante Legal)

- No caso de retirada por terceiro, será necessário apresentar:
 - Termo de autorização assinado pelo representante legal da empresa;
 - Cópia autenticada do Contrato Social/ Estatuto Social da empresa;
 - Documento original com foto da pessoa que está efetuando a retirada

Sobre a troca ou cancelamento

- Caso ocorra o cancelamento do pedido, o cliente poderá optar entre receber um vale com o valor da compra, que deverá ser utilizado em produtos vendidos e entregues pelo mesmo site em que a compra foi realizada ou receber o estorno do valor pago de acordo com o meio de pagamento utilizado.
- Solicitações de cancelamento por arrependimento, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, deverão ser feitas através dos canais de atendimento ao consumidor, em até 7 (sete) dias corridos a contar da data da retirada.
- Dentro do prazo de até 90 (noventa) dias corridos contados do recebimento do produto com defeito, o procedimento de troca/devolução seguirá o disposto no Código de Defesa do Consumidor.
- 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;
 - b) restituição dos valores pagos.
- Eventuais trocas de produto estão sujeitas à disponibilidade de estoque.
- Os sites que oferecem o Retira Fácil se isentam 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 na lei.
-

Atendimento Retira Pontofrio

Em caso de dúvidas ou para mais informações entre em contato conosco:

- Telefone:
- (11) 3004-5775
- E-mail: Pontofrio@retirafacil.com

Ops... nosso horário de atendimento é de segunda a sábado das 08:00 às 20:00. Volte a nos contatar no horário informado ou caso prefira, envie um e-mail para retirapontofrio@sac.pontofrio.com.br que em breve entraremos em contato. Obrigado :)

Informações colhidas no site do Ponto Frio em 28 de dezembro de 2015