

Termos e Condições de Pedido

1. Aprovação de arte

- A produção só terá início após a aprovação da arte final pelo cliente, enviada em arquivo **vetorizado** ou formato acordado.
- O **mockup aprovado é o único comprovante** de que o projeto será produzido conforme as mensagens e informações repassadas.
- Mockups são ilustrativos; a proporção da estampa deve ser conferida nas medidas informadas.
- Para produção de **bordados**, a aprovação será feita pela **amostra de bordado**, que será enviada ao cliente por foto ou poderá ser aprovada pessoalmente, conforme sua preferência.

2. Prazos de produção

- O prazo de produção será contado a partir da aprovação da arte e do pagamento do sinal.
- Alterações após a aprovação podem alterar prazos e valores.
- Situações de força maior (greves, falta de insumos, interrupções de energia, etc.) podem gerar ajustes de prazo, que serão comunicados ao cliente.

3. Pagamentos

- Para início da produção, é necessário o pagamento de **60% do valor total como sinal**.
- O saldo de **40% deverá ser quitado na retirada ou entrega das peças**.
- O sinal não é reembolsável em caso de desistência após início da produção.

4. Encomenda de materiais conosco

- Caso o cliente encomende materiais através da nossa empresa, é sua responsabilidade **conferir a tabela de medidas antes de enviar a grade de peças**.

- Essa tabela está disponível em nosso catálogo no WhatsApp e, caso não seja localizada, poderá ser solicitada a qualquer momento.
- O cliente também poderá solicitar, a qualquer momento, as **instruções de lavagem** do produto adquirido.
- A ficha técnica de cada produto poderá ser solicitada a qualquer momento.

5. Materiais fornecidos pelo cliente

- Caso o cliente opte por enviar seu próprio material, não nos responsabilizamos por peças com defeito, costuras tortas, manchas ou furos. É dever do cliente conferir antes do envio.
- Materiais fornecidos pelo cliente **não são devolvidos embalados individualmente** após a personalização.
- **Não realizamos retirada de materiais em caso de necessidade de trocas ou correções.** O cliente é responsável por devolver os itens em nosso endereço para análise e tratativa.

6. Entrega e conferência

- **Recomendamos que o cliente confira atentamente o pedido no ato da retirada,** a fim de identificar eventuais divergências de imediato.
- Nos casos de trocas ou devoluções, não realizamos a retirada do pedido junto ao cliente. O envio deverá ser feito pelo próprio cliente, por meio de transporte de sua responsabilidade. Reiteramos, conforme o disposto no parágrafo anterior, que é obrigação do cliente conferir a totalidade do pedido no ato da retirada. Ressaltamos ainda que não nos responsabilizamos por conferência ou eventuais divergências quando a retirada for realizada por terceiros ou portadores designados pelo cliente.
- Reclamações posteriores serão analisadas, respeitando os prazos legais do Código de Defesa do Consumidor (**arts. 18 e 26**), e deverão estar acompanhadas de comprovação de que o vício ou erro já existia no momento da entrega.
- Ressalta-se que, por se tratar de produto **personalizado, não se aplica o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC.**

7. Troca, devolução e ressarcimento

- Em caso de erro comprovado de produção, a devolução das peças incorretas é obrigatória para ressarcimento ou substituição.

- Em caso de perdas, o valor ressarcido seguirá o previsto no CDC, **mediante devolução do material sem uso**.
- Não ressarcimos valores referentes à revenda ou comercialização das peças pelo cliente.
- O prazo e a forma de ressarcimento serão acordados entre as partes.

8. Amostras

- O cliente poderá solicitar a **produção de amostras** antes do pedido total, caso deseje confirmar qualidade, medidas ou impressão.
- É responsabilidade do cliente **consultar essa possibilidade antes de fechar o pedido definitivo**.

9. Cancelamento de pedido

- Cancelamentos após o início da produção implicam retenção do sinal pago.
- Cancelamentos antes do início da produção terão devolução de valores mediante análise administrativa.

10. Direitos autorais e divulgação

- O cliente declara que possui direito de uso das artes enviadas.
- A empresa não se responsabiliza por reclamações de uso indevido de imagens, marcas ou logotipos fornecidos.
- O cliente **autoriza a CONTRATADA a divulgar, em suas redes sociais, fotos e vídeos do processo de produção do pedido, bem como das peças finais**.

11. Contato

- Mantemos **atendimento online via WhatsApp** e também contamos com **endereço fixo e telefone para facilitar o contato a qualquer momento**:
 - WhatsApp (mensagens): **(11) 9 5983-0574**
 - Telefone fixo: **5687-3030**
 - Endereço: **Rua Alfredo André, 121 – Santo Amaro – São Paulo/SP**

- Horário de atendimento presencial: **segunda a sexta, das 11h às 17h**

12. Disposições finais

- Ao confirmar o pedido e efetuar o pagamento do sinal, o cliente declara ciência e concordância com estes Termos e Condições.
- Situações não previstas serão avaliadas de acordo com o CDC e com os princípios da boa-fé contratual.