



## Termos e condições de uso do Site

Caro cliente, aqui estão informações importantes sobre os seus direitos e obrigações para a compras através de nosso site <https://www.Cricell.com.br/>.

Leia atentamente todas as informações, antes de efetuar qualquer compra em nossa loja virtual.

1. Estes Termos e Condições Gerais de uso do site são aplicáveis a todas as compras de Produtos realizadas pelos clientes em nosso site do <https://www.Cricell.com.br/>.

2. Para realizar um pedido de compra, o cliente precisa aceitar os presentes Termos e Condições de Uso do Site, caso contrário a finalização do pedido não será possível. Assim, qualquer compra feita no site <https://www.Cricell.com.br/> presume a ciência do cliente sobre o teor do presente termo.

3. A Cricell Celulares reserva-se no direito de modificar o presente documento a qualquer momento, sem prévio aviso, respeitando os pedidos já confirmados e finalizados antes da alteração.

4. Esses Termos e Condições de Uso do Site, em conjunto com o "Pedido" constituem o acordo integral entre a Cricell Celulares e o cliente para a compra de produto, ou seja, formam o CONTRATO de compra e venda necessário às compras feitas via este e-commerce.

5. No presente documento serão considerados:

- "Cliente": pessoa física ou jurídica que compra produto(s) como destinatário final no site <https://www.Cricell.com.br/>.
- "Cricell Celulares": pessoa jurídica de direito privado (Cricell Celulares), pessoa jurídica de direito privado KMV importadora e Distribuidora de Equipamentos de Telefonia LTDA, inscrita no CNPJ 34.525.929/0001-56, com sede na Rua Santos Dumont, 112, bairro Guarujá, Parobé-RS, CEP 95630-000. Site: <https://www.Cricell.com.br/>
- "Pedido" documento pelo qual a Cricell Celulares aceita um pedido de Produto feito pelo cliente. O pedido é enviado no endereço de e-mail cadastrado pelo cliente, imediatamente após a conclusão da compra. Eventualmente, por instabilidade no sistema, este envio pode levar alguns minutos.
- "Preço": preço indicado no Pedido.
- "Produto": bem descrito no Pedido.

### SAPIRANGA:

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

### TAQUARA:

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

### PAROBÉ:

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



## **PEDIDO**

6. Os pedidos serão aceitos apenas através do site da Cricell Celulares (<https://www.Cricell.com.br/>) e só serão vinculantes depois de aceitos pela empresa, mediante a emissão do número do pedido que aparecerá na tela após a finalização da compra.

6.1. Não será vinculante o pedido na hipótese de erro claro de lançamento de informação sobre o produto, qualidade, preço, etc., quando o erro for verificado antes do envio da compra. Reserva-se a Cricell Celulares no direito de cancelar o pedido, obrigando-se a devolver prontamente e integralmente o valor eventualmente pago, ou requerer o cancelamento da cobrança junto à operadora do cartão acaso o pagamento tenha sido feito através de cartão de crédito

6.2. Os dados da compra, incluindo número do pedido, método e prazo de envio, dados da cobrança e endereço de entrega, dentre outras informações, constarão em e-mail enviado no endereço cadastrado pelo cliente no seu login do site após a finalização da compra.

6.3. O cliente deverá consultar sua caixa de spam, pois não raras vezes este e-mail de confirmação não chega à caixa de entrada comum, devido a fatores externos à empresa.

7. O cliente deve verificar os dados constantes no Pedido, que será enviado após a compra, incluindo produtos, preços e quantidades, e informar à Cricell Celulares imediatamente qualquer eventual erro para correções e ajustes.

7.1. Ao efetuar o pagamento o cliente concorda com o Pedido que lhe foi enviado, não podendo este reclamar posteriormente por eventual erro, visto que a inclusão dos produtos no pedido é feita pelo próprio cliente.

8. O prazo para confirmação do pagamento é de até 2 dias úteis.

8.1. Apenas após a postagem é que correrá o prazo do envio informado pelo cálculo do frete.

9. Caso não haja a confirmação do pagamento do pedido, ou se houver negativa da operadora do cartão, o pedido será cancelado pela Cricell Celulares depois de 3 dias, sem prévio aviso, exceto em situações promocionais, caso em que este prazo poderá ser menor conforme promoção anunciada.

9.1. Expirando o prazo do pedido ou não sendo confirmado o recebimento do valor pela Cricell Celulares o produto não será enviado; caso queira, o cliente poderá fazer novo pedido de compra, sujeitando-se às condições atuais de preço e disponibilidade do produto.

### **SAPIRANGA:**

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

### **TAQUARA:**

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

### **PAROBÉ:**

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



## **OFERTA, PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

10. As ofertas somente serão válidas quando disponibilizadas por escrito no site da Cricell Celulares, ou outro meio de publicidade disponibilizado pela empresa, durante o prazo indicado, enquanto houverem disponíveis os produtos em estoque ou, caso não seja mencionado o prazo ou disponibilidade, este será de 10 (dez) dias corridos, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

10.1. Os produtos promocionais, assim entendidos aqueles com preços diferenciados, somente serão garantidos dentro do período de tempo indicado na página respectiva, bem como dentro da limitação quantitativa indicada.

10.2. Os produtos promocionais somente serão reservados após a confirmação da compra, que se dá ao 'clicar' no botão "Finalizar Pedido". Antes disto pode ocorrer a indisponibilidade do produto, tendo em vista que a página talvez não tenha sido atualizada no seu aparelho entre a venda do último produto disponível no preço promocional e a sua finalização.

10.3. Havendo a finalização de compra na página promocional, antes de confirmar o pagamento, é essencial que confirme se houve a inclusão do produto pelo preço promocional. Caso contrário, será dada a opção de cancelar a compra, ou prosseguir, porém com o preço normal de venda do produto, se houver.

11. O preço do produto, prazos e condições de pagamento são estabelecidos no ato da compra e deverão ser conferidos com atenção pelo cliente antes de acionar o botão "Finalizar pedido".

11.1 Os computadores Cricell Gamer, Cricell Gamer RTB-Pronta Entrega, Cricell Mobi, Cricell Professional Workstation, Cricell Home, Highflyer Intel, Skcutter AMD, todos os demais vendidos como modelos montados, mesmo que com outras marcas ou designações, bem como os Kits de Upgrade, serão entregues atendendo às configurações de peças conforme disposto no anúncio do produto respectivo, reservando-se a Cricell Celulares no direito de utilizar componentes de marcas escolhidas por esta empresa, sem qualquer prejuízo da garantia do produto em favor do cliente.

12. O pedido será postado para o frete após a confirmação do pagamento e da montagem, se necessário. Conforme item nº 8.

12.1. Em alguns períodos - quando há conhecidamente maior demanda de pedidos (como por exemplo: dia das crianças, natal, Black Friday, etc.) - este prazo de postagem poderá ser aumentado a depender da demanda.

### **SAPIRANGA:**

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

### **TAQUARA:**

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

### **PAROBÉ:**

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



13. A Cricell Celulares reserva-se no direito de requerer prévia autorização das administradoras de cartão de crédito ou aguardar a compensação dos boletos bancários para concluir a venda e enviar o produto a entrega, não se responsabilizando por eventuais fraudes ocorridas.

13.1. Na compra através de boleto bancário, não havendo a compensação do pagamento na conta bancária da Cricell Celulares a mercadoria não será enviada.

## **TRANSPORTE**

14. Quando o cliente comprar diretamente no site da Cricell Celulares, o cliente poderá solicitar, no momento da formalização do pedido, o envio da mercadoria por meio dos Correios ou Transportadora.

14.1. Cada localidade detém de um prazo específico para entrega em cada um dos meios disponíveis.

15. A Cricell Celulares dispõe das seguintes formas de entrega:

- a. Sedex – Correios
- b. Encomenda PAC – Correios
- c. Transportadora – Para grandes cargas. Consulte-nos para mais informações.

15.1. Algumas mercadorias, em razão da dimensão e do peso, estão sujeitas a alteração da forma de postagem independentemente da escolha feita pelo cliente.

16. Em caso de grandes eventos e datas festivas como Black Friday, Natal, Ano Novo, etc., os prazos de entrega poderão sofrer alterações devido à grande demanda de postagens.

16.1. Na hipótese de catástrofe natural, greve, ou qualquer outro motivo de caso fortuito ou força maior, que fuja do âmbito de interferência da Cricell Celulares, os prazos de entrega ou devolução de mercadoria podem ser alterados até a normalização daquilo que der causa à alteração.

### **SAPIRANGA:**

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

### **TAQUARA:**

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

### **PAROBÉ:**

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



## ENTREGA

17. A entrega será realizada dentro do prazo e no local indicado no “Pedido” e será de responsabilidade da transportadora ou modo de envio escolhido pelo cliente no momento da finalização do pedido.

17.1. O prazo compreenderá a soma do método de envio (prazo estipulado pela empresa transportadora ou correios), confirmação do pagamento, prazo de montagem e postagem, conforme especificado no item 8.

17.2. O valor do frete adicionado à compra será aquele do modo de envio selecionado pelo cliente após este informar seu CEP antes de “Finalizar pedido”.

17.3. Optando pela opção de entrega através dos correios, o cliente deverá previamente verificar a normalidade da entrega no seu endereço antes de finalizar o pedido.

17.3.1. No momento que é efetuada a consulta do frete – durante a finalização da compra – o site da Cricell Celulares informará o cliente sobre eventual indisponibilidade de entrega no seu CEP com a inclusão da seguinte mensagem: “CEP Sujeito a Restrições de Entrega via Correios” (ou equivalente).

17.3.2. Havendo a inclusão do aviso indicado no item anterior no momento da finalização da compra, o consumidor deverá atentar-se para o fato de que potencialmente terá que retirar o pedido em local indicado pelos Correios, visto que são grandes as chances de que o produto não seja entregue em sua residência;

17.3.3. Ao cliente é dada a oportunidade, enquanto o produto não for enviado, de alterar o modo de envio da encomenda; após a postagem, o acréscimo do custo do transporte poderá ser cobrado do cliente, além de ter alterado o prazo de entrega.

17.3.4. Não é responsabilidade da empresa Cricell Celulares eventual atraso no recebimento da mercadoria pela não observância, pelo cliente, do item 17.3. destes termos de uso.

17.4. Na hipótese de o cliente residir em local de difícil acesso ou onde por qualquer tipo de impedimento operacional a entrega não seja possível, a encomenda deverá ser retirada em local indicado pelos Correios ou pela transportadora competente.

17.5. Em caso de extravio ou roubo da mercadoria durante o transporte o cliente concorda, desde já, que será dado novo prazo para que a Cricell Celulares faça o envio de nova mercadoria, a partir da confirmação do extravio.

17.6. Em caso de atraso na entrega do pedido o cliente deverá informar a Cricell Celulares em até 24 horas após verificado o atraso, para que a empresa possa tomar as medidas necessárias e que estiverem ao seu alcance para sanar o problema.

### SAPIRANGA:

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

### TAQUARA:

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

### PAROBÉ:

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



18. A Cricell Celulares não é responsável pela falta de entrega nos casos de: cliente ausente, carteiro não recebido, dados cadastrais e/ou endereço incorretos e/ou incompletos, recusa pelo cliente ou funcionários de endereços residenciais e comerciais, mudança de endereço, endereços comerciais fechados, área de risco e desastres naturais (força maior), bem como outro motivo que extrapole a esfera de atuação da empresa Cricell Celulares.

18.1. Ao informar o endereço para a entrega o cliente concorda que qualquer pessoa que esteja neste local quando ocorrer a tentativa de entrega poderá receber a encomenda, funcionando como seu procurador com poderes plenos. Qualquer alteração neste sentido deverá ser informada no ato da compra ao setor de atendimento da Cricell Celulares.

18.2. De igual maneira, não pode a Cricell Celulares ser responsabilizada por danos provenientes do transporte da mercadoria, pois a legislação vigente determina que tal responsabilidade compete às empresas de transportes de coisas, conforme dispõe os art. 749 e 750 do Código Civil Brasileiro. Caso a Cricell Celulares seja acionada neste sentido, está se reserva ao direito de indicar à lide a empresa transportadora responsável.

18.3. Em caso de dano da mercadoria durante o transporte o cliente concorda, desde já, que será dado novo prazo para que a Cricell Celulares faça o envio de nova mercadoria, a partir da confirmação do dano. O cliente deverá providenciar a coleta da Mercadoria avariada.

## **ACEITAÇÃO E DEVOLUÇÃO**

19. O Cliente deverá examinar o produto imediatamente após a entrega conforme previsto no art. 754, parágrafo único do Código Civil.

19.1. A encomenda será entregue no endereço indicado pelo cliente na compra a qualquer pessoa que neste local seja encontrada.

19.2. Qualquer avaria percebida na embalagem deverá ser registrada no ato do recebimento, no canhoto da transportadora ou correios.

19.3. Caso ocorra avaria não perceptível em decorrência do transporte, o cliente deverá reclamar acerca do dano em até dez (10) dias a contar da entrega, conforme art. 754, parágrafo único, do Código Civil.

19.4. Uma vez transcorrido este prazo sem que haja manifestação do cliente quanto ao estado do produto na entrega, esse será considerado, conforme a lei, aceito em perfeitas condições pelo Cliente. Igual é o prazo para o cliente reclamar de divergência entre o produto recebido e o constante no pedido.

20. O cliente deve se recusar a receber o produto caso a embalagem esteja violada ou danificada. Ou a seu critério, deverá abri-la perante os funcionários da empresa de transporte, fotografando e/ou filmando o ocorrido. Verificada avaria no produto, caberá à empresa de transporte a

### **SAPIRANGA:**

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

### **TAQUARA:**

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

### **PAROBÉ:**

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



responsabilidade pelo dano, conforme determina o Código Civil. Na hipótese de após a conferência for verificada a não avaria aparente do produto no interior da caixa o cliente deverá registrar a avaria da caixa no canhoto de recebimento do produto, registrando todo o ocorrido.

20.1. Recebida a mercadoria sem qualquer ressalva no canhoto de recebimento presume-se que a embalagem não continha avarias.

21. Toda solicitação de troca ou devolução deve ser comunicada à Central de Atendimento da Cricell Celulares através do e-mail [sac@Cricell.com.br](mailto:sac@Cricell.com.br).

21.1. O formulário de devolução que será enviado por e-mail pela Cricell Celulares deverá ser completamente preenchido e reencaminhado para que o pedido possa ser analisado pelo setor responsável.

22. Direito de arrependimento: O Cliente poderá solicitar a devolução do produto adquirido unicamente pelo e-mail [sac@Cricell.com.br](mailto:sac@Cricell.com.br), exercendo seu direito de arrependimento previsto em lei, obtendo conseqüentemente a restituição do valor pago ou obtendo o crédito respectivo para compras futuras, desde que cumpridos os seguintes REQUISITOS:

a. O PRODUTO NÃO PODE TER SIDO UTILIZADO,

b. o produto devolvido deve acompanhar a nota fiscal, embalagem original e todos os acessórios, inclusive manual.

c. Essa solicitação deverá ser feita em até 07 (sete) dias corridos contados da data do recebimento do produto, através de formulário nos termos do item anterior.

d. O frete será realizado mediante postagem reversa via PAC, dos Correios. Caso o cliente deseje outro método de envio deverá arcar com o preço do frete.

22.1. Havendo qualquer discordância entre os dados inclusos no site (fornecidos pelos fabricantes de cada produto) e aqueles constantes no produto recebido pelo cliente, dará direito a este de devolver o produto recebido, sem custas.

22.2. Não poderá o cliente, contudo, requerer o envio de equipamento diverso daquele constante no pedido, exceto se pagar a diferença de preço entre um e outro.

22.3. Ao ser exercido o direito de arrependimento, após a análise do produto em nosso Centro de Distribuição, o reembolso de valores poderá ser feito das seguintes maneiras, dependendo da forma de pagamento efetuada no momento da compra:

22.3.1. Em compras pagas por meio de cartão de crédito, o respectivo estorno será solicitado de imediato à administradora do seu cartão, mas por ser um procedimento de inteira responsabilidade da administradora do cartão o estorno poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes. Qualquer valor gasto com essa operação será descontado do valor devolvido.

#### SAPIRANGA:

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

#### TAQUARA:

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

#### PAROBÉ:

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



22.3.2. Em compras pagas por meio de boleto, depósito ou transferência bancária, a restituição será creditada sempre na conta corrente de titularidade do cliente que fez o pagamento no prazo de 72 horas úteis; O cliente deverá informar seus dados bancários no ato da solicitação da devolução; qualquer valor eventualmente gasto com essa operação poderá ser descontado do valor devolvido.

22.3.2.1. Não sendo informados os dados bancários para estorno ficará prejudicada a devolução dos valores pagos, com o que a empresa Cricell Celulares aguardará receber tais informações para que possa viabilizar a devolução e garantir o exercício do direito do seu cliente.

23. Em todos os casos, o produto deverá ser devolvido sempre acompanhado de cópia da nota fiscal, descrevendo o motivo da devolução no seu verso. A ausência da nota fiscal com a descrição impedirá a identificação da sua solicitação, podendo gerar atrasos no processo de troca ou na restituição do valor pago.

24. A troca por outro produto igual ao descrito na nota fiscal, será efetivada somente após o recebimento e análise das condições do produto devolvido e se houver disponibilidade em estoque.

24.1. Constatada qualquer divergência ao alegado pelo cliente, como ausência de avaria, indícios de mau uso ou ausência de manual/acessórios, a Cricell Celulares se reserva no direito de não realizar a troca e reenviar o produto ao cliente às custas deste.

24.2. Qualquer das causas que excluem a garantia previstas nos presentes termos de uso são também causas que impedem o direito à devolução do produto. Somente será aceita a devolução de produto defeituoso em se tratando de defeito de fabricação.

24.3. Não havendo disponibilidade em estoque do mesmo produto, por qualquer motivo, incluindo a substituição por outro modelo mais atual ou por não haver aquisição prevista do mesmo, apenas será possível a restituição do valor pago ou o abatimento do preço proporcional em compras no site, inviabilizando a substituição por produto idêntico.

24.4. Produtos que contém vidro, cerâmica ou outro material quebradiço não serão trocados se forem quebrados. Exceto se o dano for comprovadamente causado pelo transporte da mercadoria. O mal uso do produto não é coberto pela garantia.

25. A Cricell Celulares reserva-se no direito de recusar o recebimento de produtos devolvidos fora do prazo legal, ou em desconformidade com as presentes políticas de devolução.

Despesas de envio

25.1. Na eventualidade de se tornar necessário o envio de algum produto pelo cliente à empresa Cricell Celulares (seja para devolução, garantia, ou qualquer outro motivo) cabe ao cliente providenciar a correta proteção do produto antes da postagem ou coleta, o que inclui a

**SAPIRANGA:**

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

**TAQUARA:**

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

**PAROBÉ:**

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



embalagem, etc. Portanto, a empresa Cricell Celulares orienta que o cliente mantenha guardada a embalagem do produto adquirido por todo o período de garantia, para evitar gastos com a embalagem e minimizar os transtornos decorrentes da devolução.

26. Em caso de defeito, troca ou qualquer outro motivo que justifique a repostagem de algum produto a Cricell Celulares receberá e/ou reenviará o produto por meio de PAC – encomenda normal, cujo prazo de entrega é definido pelos Correios e dependerá do endereço de entrega.

26.1. Caso o cliente tenha urgência no reenvio poderá solicitar antes da postagem outra modalidade de frete, arcando com os custos adicionais.

26.2. Na eventualidade da empresa Cricell Celulares providenciar a coleta do produto na residência do cliente esta será feita no endereço indicado no cadastro e dependerá de ajuste prévio entre a transportadora parceira e o cliente sobre o agendamento desta coleta.

26.3. Não sendo possível a realização da coleta, por qualquer motivo, a empresa enviará ao cliente no e-mail constante no cadastro um código de postagem para que o cliente possa enviar o produto através dos correios.

27. A Cricell Celulares não restitui despesas com embalagens de postagem e deslocamento do cliente.

28. Se para a devolução de produto o cliente não tomar os devidos cuidados no acondicionamento deste na embalagem e chegar avariado à sede da Cricell Celulares por este motivo, não caberá a restituição do seu valor, pois a responsabilidade do prejuízo recai sobre quem embalou inadequadamente o produto.

## **GARANTIA**

29. É reservada a garantia contra defeito de fabricação de todos os produtos adquiridos na empresa durante o período legal de 90 dias contados do recebimento, além do prazo contratual, quando houver.

29.1. Haverá garantia contratual quando o prazo expresso na página do próprio produto for superior a 90 dias. Quando houver expressa menção à garantia dada pelo fabricante, estará a Cricell Celulares apenas informando o Cliente sobre o contrato firmado com o respectivo fabricante, não havendo obrigação solidária desta loja além do prazo que se comprometeu.

29.2. O prazo da garantia contratual disposto na página do produto já conta com a inclusão dos 90 dias da garantia legal. Ou seja, a garantia contratual é igual ao prazo disposto na página do produto menos os 90 dias da garantia legal

### **SAPIRANGA:**

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

### **TAQUARA:**

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

### **PAROBÉ:**

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



29.3. O prazo de garantia contratual disposto na página do produto conta-se a partir da emissão da Nota Fiscal Eletrônica e não do recebimento do produto.

30. Todo produto devolvido por conta de vício passará por análise técnica para a devida verificação do defeito, pelo prazo de 30 dias, conforme previsto pelo artigo 18 do CDC.

30.1. O prazo indicado neste item começa a contar do recebimento da mercadoria na empresa.

30.2. Caso seja constatado que não há vício no produto, ou ainda que o vício tenha sido causado por mau uso por parte do Cliente, a Cricell Celulares fará o reenvio do mesmo produto ao endereço do cliente indicado em seu cadastro. Neste caso, o frete de retorno será arcado pelo cliente.

31. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o cliente exigir, com base no Código de Defesa do Consumidor, alternativamente e à sua escolha:

31.1. a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

31.2. a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

31.2.1 Aplica-se para esta devolução o mesmo regramento dado ao direito de arrependimento, em especial no item 22.3, dos presentes termos de uso

31.3. o abatimento proporcional do preço.

32. Na hipótese de haver a indisponibilidade do produto em estoque, por qualquer motivo, será dada a escolha para o cliente de receber a devolução do valor pago, ou o abatimento proporcional do preço para a compra de outro produto no site, o que pode incluir outro produto que venha a substituir o defeituoso indisponível.

32.1. Sendo necessária a devolução dos valores pagos, o procedimento obedecerá ao mesmo indicado para a desistência da compra pelo direito de arrependimento. Ou seja, compra paga através de boleto a devolução será feita mediante depósito em conta bancária, sendo que o pagamento feito através de cartão de crédito será requerido o estorno junto à operadora do cartão utilizado.

33. A Garantia não abrange:

a. Produtos não adquiridos no site da Cricell Celulares;

b. Defeito por manuseio inadequado, má instalação/montagem;

**SAPIRANGA:**

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

**TAQUARA:**

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

**PAROBÉ:**

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089



b.1. Toda montagem ou substituição de peça deve ser feita por técnico habilitado, sob pena de perda da garantia;

c. Conserto ou reposição de peças por desgaste natural ou troca periódica durante o tempo de vida do produto;

d. Uso inadequado, imprudente ou negligente;

e. Má instalação no soquete;

f. Pino torto;

g. Produto exposto a umidade, derramamento de líquido, ou que contenha visível oxidação de uma ou mais partes;

h. Perda ou dano ocasionado por força maior ou caso fortuito;

i. Produto com lacre rompido;

j. A violação de qualquer cláusula dos termos de garantia do fabricante.

k. Superaquecimento por uso prolongado do produto sem sistema de refrigeração adequado, tanto na máquina, quanto no ambiente externo.

33.1. Não será aceito o envio parcial do produto. A título de exemplo, não poderá ser enviado apenas o pistão de uma cadeira ou apenas a lateral de um gabinete.

34. Para o exercício do direito de garantia o cliente deverá enviar e-mail para [sac@Cricell.com.br](mailto:sac@Cricell.com.br) com o título contendo a palavra "GARANTIA", a fim de agilizar o atendimento.

35. A eventual troca do produto somente será realizada após o recebimento do produto alegadamente defeituoso na sede da empresa para conferência, não sendo enviado novo produto sem o retorno daquele.

36. Todas as solicitações feitas pela empresa necessariamente devem ser respondidas pelo cliente, em especial, mas não só, por e-mail. Sempre que solicitada alguma informação, preenchimento de formulário, etc., a Cricell Celulares aguardará a resposta do cliente para dar andamento ao procedimento da garantia.

#### **SAPIRANGA:**

R. Pres. Kenedy, 981  
Telefone: (51) 99891-3200

#### **TAQUARA:**

R. Júlio de Castilhos  
Telefone: (51) 99660-4018

#### **PAROBÉ:**

R. Odorico Mosmann, 451  
Telefone: (51) 98429-3089