



# POLÍTICA DE FRETES

## Orientações para Clientes

### 1 – NOSSA ESTRUTURA

A Logística da Gold tem como compromisso oferecer aos clientes uma prestação de serviços de excelência na entrega das mercadorias.

Para tanto, conta com dois centros de distribuição, localizados estrategicamente em São Paulo e Pouso Alegre, onde cada produto passa por um processo de preparação rigoroso antes de sua jornada até as mãos dos clientes. Desde a separação até a embalagem e expedição, cada etapa é cuidadosamente executada para garantir a precisão e a integridade dos envios.

Para cumprir com eficiência essa missão de entrega, a Gold conta ainda com uma frota própria dedicada aos clientes estabelecidos em São Paulo e na Grande São Paulo, além de uma rede de transportadoras parceiras que cobrem todo o território nacional e dos serviços dos Correios.

### 2 – O CLIENTE RETIRA OU INDICA UMA TRANSPORTADORA PARA RETIRAR SEU PEDIDO

#### 2.1. O cliente retira os produtos comprados em um dos nossos centros de distribuição (CDs)

Nesse caso, o cliente deverá informar ao vendedor ou ao seu representante comercial a intenção de retirar seu pedido em um dos nossos centros de distribuição.

Assim, após a realização de todo o processo logístico, caso não tenha sido pré-definida uma data de retirada dos produtos durante o fechamento do pedido, o vendedor entrará em contato com o cliente para informar em que data seu pedido estará disponível para retirada.

As retiradas devem ser realizadas de segunda a quinta-feira, das 9h às 17h; e na sexta-feira, das 9h às 16h.

#### 2.2. O cliente indica uma transportadora de sua confiança para retirar os produtos comprados em um dos nossos centros de distribuição (CDs)

O cliente indica ao vendedor uma transportadora de sua confiança, que assumirá a responsabilidade de recolher os produtos em um dos CDs da Gold e entregá-los ao cliente, que fará o pagamento do frete diretamente à transportadora.

Após a realização de todo o processo logístico, nosso setor de transportes entrará em contato com a transportadora indicada para agendar a coleta e providenciar o envio.

Vale destacar que, em caso de extravio ou danos aos produtos durante o transporte, o próprio cliente deverá fazer as tratativas diretamente com a transportadora indicada. E que a Gold é eximida de qualquer responsabilidade.

Ressaltamos, ainda, que os prazos de entrega são definidos pela transportadora indicada pelo cliente.

## 3 – CORREIOS

**3.1. PAC ou Sedex** – Normalmente, a Gold envia as mercadorias aos clientes pelos Correios na modalidade PAC. Caso o cliente queira que o envio seja feito por Sedex, deverá fazer essa solicitação ao vendedor no fechamento do pedido.

**3.2. Endereço de entrega** – As entregas são sempre direcionadas para o endereço registrado no cadastro do cliente. Portanto, solicitamos aos clientes que mantenham seu cadastro atualizado.

**3.3. Prazo de entrega** – O prazo de entrega é determinado pelos Correios e varia de 1 a 12 dias úteis, dependendo da região.

**3.4. Entregas em áreas de risco** – Quando o cliente tem seu estabelecimento em uma área de risco, os Correios não realizam a entrega da mercadoria no endereço mencionado no documento fiscal ou indicado na postagem. Nesses casos, o cliente deverá seguir os procedimentos abaixo:

- Se os Correios entrarem em contato informando a situação, o cliente deverá retirar a encomenda na agência designada pelos Correios.
- Caso os Correios não informem a situação, o cliente deverá entrar em contato com seu vendedor para que este lhe envie o código de rastreamento da encomenda. Através do código de rastreamento, o cliente poderá acompanhar o andamento da entrega e verificar se há necessidade de retirar a encomenda em uma agência designada pelos Correios.

**3.5. Reentregas** – No caso de o cliente ter fornecido um endereço incorreto ou não ter retirado seus produtos em uma agência indicada pelos Correios por ter seu estabelecimento em área de risco, os Correios irão devolver sua mercadoria para a Gold. Nesse caso, o vendedor entrará em contato com o cliente para informar a situação. Novas entregas serão realizadas somente após o fornecimento de um novo endereço válido.

**3.6. Extravios** – Em casos de extravio de mercadoria, um novo pedido será faturado e enviado ao cliente. Os valores referentes ao frete e às mercadorias extraviadas serão de responsabilidade dos Correios.

## 4 – TRANSPORTADORAS

### 4.1. CONDIÇÕES DE ENTREGA

As mercadorias serão entregues às transportadoras devidamente embaladas e acompanhadas da Nota Fiscal de Venda, com uma conferência precisa de volumes e peso. Assim, as transportadoras serão responsáveis pela entrega dos produtos, juntamente com a NF, no endereço do cliente. Portanto, solicitamos aos clientes que verifiquem se produtos e NF foram entregues corretamente, e que mantenham seus endereços sempre atualizados.

### 4.2. ENTREGAS EM ÁREAS DE RISCO

Se houver dúvidas ou preocupações específicas sobre a segurança em uma determinada área, a transportadora não efetuará a entrega dos produtos e entrará em contato com o cliente para informá-lo em que filial deverá retirar os produtos.

Caso a transportadora não entre em contato com o cliente, ele deverá entrar em contato com o setor de transportes da Gold através do e-mail [transportes@chavesgold.com.br](mailto:transportes@chavesgold.com.br), que buscará resolver esse problema da melhor forma possível.

### 4.3. RESPONSABILIDADES DA TRANSPORTADORA

São responsabilidades da transportadora:

- Garantir que a carga seja entregue com segurança.
- Entregar os produtos no endereço do destinatário, indicado na Nota Fiscal.

- Garantir a entrega da quantidade exata de volumes descritos no documento fiscal.
- Manusear a carga de forma adequada para evitar danos durante o transporte.
- Não entregar produtos danificados ou com as embalagens violadas.
- Fornecer e manter a documentação correta relacionada ao transporte da carga, incluindo documentos de transporte, faturas etc., e entregar os mesmos sem danos ao cliente.

#### **4.3. NÃO SÃO ATRIBUIÇÕES DA TRANSPORTADORA**

A Gold não autoriza a transportadora a:

- Realizar montagem, instalação ou manutenção dos produtos na entrega. Qualquer serviço adicional além da simples entrega da carga não está incluído em nossos termos de transporte.
- Entregar em endereço diferente do especificado na Nota Fiscal associada à carga.
- Violar a embalagem dos produtos durante o transporte. A integridade da embalagem é crucial para garantir a segurança e a qualidade dos itens entregues aos nossos clientes.
- Efetuar a entrega a terceiros não identificados ou a indivíduos menores de idade. Ou seja, estão autorizados a receber as mercadorias porteiros, recepcionistas, secretárias, familiares etc., desde que assinem o protocolo de entrega e apresentem documento de identificação.
- Coletar produtos de devolução, exceto em situações em que haja uma prévia autorização do setor de logística.

#### **4.4. REENTREGAS**

As transportadoras realizarão até duas tentativas de entrega, podendo ser no mesmo dia ou conforme sua programação. Após a segunda tentativa sem sucesso (ou seja, destinatário ausente), o produto pode ser encaminhado para a filial da transportadora, onde ficará armazenado, aguardando a retirada do cliente (se permitido pela transportadora), ou retornará para a Gold. (Caso exista erro no endereço informado pelo cliente, a encomenda retornará imediatamente para a Gold.)

#### **4.5. EXTRAVIOS E MERCADORIAS DANIFICADAS**

Em casos de extravio de mercadoria ou dano material aos produtos, um novo pedido será enviado ao cliente.

#### **4.6. ATRASOS**

Caso ocorram atrasos, o cliente poderá entrar em contato com o vendedor, para que o mesmo identifique o motivo desse atraso.

## **5 – RESPONSABILIDADES DO CLIENTE**

### **5.1. RESPONSABILIDADES GERAIS**

**São responsabilidades do cliente:**

- Garantir que haja um responsável maior de idade para receber os produtos. No caso de não haver alguém responsável pelo recebimento, a entrega não será efetuada e entrará na política de reentregas.
- Ao receber a mercadoria, verificar se a embalagem está aberta ou avariada. Se as embalagens estiverem em ordem, deverá abri-las e verificar se recebeu o produto conforme solicitado. Verificar também se não faltou nenhum acessório ou item do pedido.
- Manter atualizados os dados de cadastro junto à Receita Federal para que a entrega possa ser garantida mediante o serviço da transportadora.
- Manter sempre a Nota Fiscal dos pedidos bem guardada. Isso ajudará em uma eventual necessidade de efetuar o processo de devolução no futuro.

### **5.2. CONDIÇÕES DE RECUSA NO RECEBIMENTO**

O cliente poderá recusar-se a receber as mercadorias no ato da entrega desde que os motivos se enquadrem em algum dos pontos citados abaixo:

- Caso tenha cancelado a compra dentro dos 7 dias previstos na Lei do Consumidor, mas a Nota Fiscal já estiver em trânsito de entrega.
- Em situações de envio do pedido em duplicidade.

- Quantidade de volumes diferente da Nota Fiscal.
- Volumes violados e com produtos danificados.
- Constatação de divergência nos produtos presentes nos volumes em relação aos descritos na nota fiscal.
- Entregas fora da data programada em casos de clientes que exijam agendamento prévio.

### 5.3. ORIENTAÇÕES SOBRE COMO EFETUAR A RECUSA

Ao receber produtos da Chaves Gold, é fundamental que o cliente realize uma conferência detalhada para assegurar a integridade e conformidade dos itens recebidos. Caso seja identificada algumas das irregularidades citadas no tópico 5.2. deste documento, o cliente deverá recusar o recebimento, seguindo os passos abaixo:

- O canhoto não deverá ser assinado.
- Devolver os volumes em embalagem original, juntamente com etiquetas/lacres.
- Efetuar a recusa no verso da Nota Fiscal que acompanha a entrega, informando o motivo do não recebimento, data, nome e assinatura do responsável pela recusa, e carimbo da empresa.
- Retornar os produtos da mesma forma que foram entregues (se entregues pelos Correios, o envio deverá ser feito via PAC reverso).

Qualquer dúvida ou esclarecimento pode ser obtido através de nosso atendimento de devolução pelo WhatsApp (11) 96472-0275 ou pelo e-mail [gold.atendimentodevolucao@chavesgold.com.br](mailto:gold.atendimentodevolucao@chavesgold.com.br).

### 5.4. ENCOMENDA RETIDA NAS FRONTEIRAS ENTRE ESTADOS

A Secretaria da Fazenda (SEFAZ) do estado de destino poderá reter a mercadoria em algumas circunstâncias. Nesses casos, o cliente deverá se dirigir à SEFAZ para quitar possíveis débitos fiscais pendentes e retirar a mercadoria. Caso o cliente opte por não retirar a mercadoria na SEFAZ, a Gold não poderá restituir o valor do pedido.

## 6 – RECLAMAÇÕES SOBRE TRANSPORTE

**6.1. Contato inicial** – O cliente deverá entrar em contato com o vendedor ou o representante comercial para todas as questões referentes à entrega de seus pedidos, à exceção de dúvidas referentes à entrega em áreas de risco. Nesse caso, o cliente deverá entrar em contato com o setor de transportes da Logística através do e-mail [transportes@chavesgold.com.br](mailto:transportes@chavesgold.com.br).

**6.2. Feedback e melhoria contínua** – Após a resolução da reclamação, o setor de transportes da Gold solicitará feedback do cliente sobre sua experiência e sobre as medidas tomadas para resolver o problema através de formulário específico. Esse feedback será usado para identificar oportunidades de aprimoramento no processo de transporte e implementar medidas preventivas para evitar problemas semelhantes no futuro.

## 7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política de Fretes visa esclarecer todos os processos referentes ao transporte de produtos, estabelecendo uma relação de transparência e buscando um atendimento de excelência a nossos clientes.

Qualquer dúvida ou esclarecimento pode ser obtido com seu vendedor direto ou representante.

Nosso objetivo é assegurar a satisfação do cliente através de um serviço confiável, transparente e de alta qualidade, atendendo às suas necessidades e expectativas de forma consistente e eficaz.