

## **POLÍTICA DE GARANTIA**

O iMart quer que você desfrute ao máximo dos seus serviços e/ou produtos, para isso, por favor leia com atenção as recomendações de uso e informações sobre a sua Política de Garantia.

O iMart disponibiliza, ainda, uma opção cômoda, rápida e segura para tentar solucionar eventuais problemas em seus serviços e/ou produtos sem que você tenha que sair de casa, através da ferramenta de suporte.

Com total respeito aos nossos clientes, nossa Política foi elaborada com base no Código de Defesa do Consumidor.

### **1. CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA**

Como você sabe, o Código de Defesa do Consumidor garante a responsabilidade dos FORNECEDORES de serviços e/ou produtos não duráveis por 30 (trinta) dias (“Garantia Legal”), salvo em casos comprovados de mau uso e demais irregularidades ocasionadas pelo próprio consumidor.

É FORNECEDOR aquele que disponibiliza serviços e/ou produtos ao consumidor destinatário final.

### **2. DA GARANTIA CONTRATUAL**

Além da Garantia Legal, descrita nesta Política, o iMart, por caracterizar relação de intermediação entre os fornecedores e consumidores em âmbito local, oferece prazo de garantia de 03 (três) dias, contados do pagamento. Ultrapassado os 03 (três) dias sequenciais, todo e qualquer tipo de empecilho deve ser resolvido diretamente com o seu fornecedor.

Durante o período de 03 (três) dias previsto acima, o consumidor que apresentar reclamação sobre os serviços prestados e/ou produtos vendidos terá seu pedido analisado pelo iMart.

O iMart lembra que não presta serviços de garantia a domicílio. Para utilização da garantia contratual, você deverá entrar em contato através de nosso suporte, disponível no nosso site/aplicativo.

A partir deste contato, o iMart dará as instruções para remessa do seu serviço e/ou produto, cujo endereço deve ser na sua cidade, ou seja, na mesma cidade de contratação.

Importante você saber que, se for o caso, as despesas com o envio do seu produto são de sua responsabilidade.

Quando o seu produto ou bens do seu serviço forem trocados pelo iMart, esses passarão a ser de propriedade do iMart.

### **3. ESTA GARANTIA CONTRATUAL NÃO COBRE**

- a) Produtos adquiridos em “saldão”;
- b) Relações de consumo não intermediadas pelo iMart, sendo a relação comprovada a partir da demonstração de número de pedido, pagamento e afins;
- c) Inobservância pelo consumidor de suas obrigações legais e contratuais;
- d) Após recebimento dos produtos e/ou prestação de serviços, haja resultado danoso por motivos de força maior, uso indevido, mau uso, negligência, acidente, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada ou outras causas não relacionadas aos defeitos naturais do bem.

### **4. RESPONSABILIDADE DO CONSUMIDOR DURANTE A GARANTIA CONTRATUAL**

- a) Para sua comodidade, caso seu produto apresente problemas - antes de qualquer ação - contate o iMart através de nosso suporte, desde que respeitados os 03 (três) dias sequenciais abordados na cláusula 2;
- b) Guarde a Nota Fiscal ou documento similar que comprove a data da aquisição do serviço e/ou produto e que ele é seu – este documento é indispensável para utilização desta garantia.

### **5. DIREITO DE ARREPENDIMENTO**

Se após receber o produto o consumidor manifestar o interesse de devolvê-lo nós o receberemos de volta, o produto e a embalagem devem estar em perfeito estado.

É de responsabilidade do cliente devolver os produtos à loja/fornecedor de quem comprou.

Após devolução, realizaremos uma verificação e faremos a devolução do pagamento em valor integral ou um crédito para compra futura em nossa loja.

O direito de arrependimento poderá ser exercido pelo consumidor de acordo com o artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor. Somente será admitido o exercício do direito de arrependimento dentro do prazo de reflexão (07 dias), mediante a revogação do pedido pelo próprio consumidor e devolução do que recebeu.

Nas hipóteses cobertas por essa Política de Garantia, as seguintes condições deverão ser observadas:

a) Pagamentos efetuados com cartão de crédito: a solicitação do estorno será realizada pela JUNO à operação do cartão de crédito.

**Atenção:** O prazo para que o estorno seja efetuado na fatura do cliente será estabelecido pela operadora do cartão de crédito (normalmente ocorre na próxima fatura).

**Procedimentos:** Entrar em contato com nosso suporte.

## 6. DANO FÍSICO

No momento em que receber o produto o consumidor precisa certificar que a embalagem não está violada, caso afirmativo não receber o produto e nos enviar uma notificação pelo suporte;

Se a embalagem estiver sem indícios de violação, após receber o pedido verificar as condições do produto e caso identifique alguma anormalidade enviar uma notificação pelo suporte.

## 7. SERVIÇO E/OU PRODUTO EM DESACORDO COM O PEDIDO

Se receber algum serviço e/ou produto em desacordo com o que foi solicitado deverá recusar a mercadoria no ato da entrega e entrar em contato com nosso suporte;

Se identificar a falha após o recebimento do pedido, dentro de 03 (três) dias sequenciais, entre em contato com nosso suporte para que possamos orientá-lo acerca da devolução do serviço e/ou produto.

O status do pedido constará no aplicativo iMart. Não sendo o pedido recebido pelo consumidor dentro do prazo de Garantia Contratual do iMart de 03 (três) dias sequenciais, este poderá cancelar o pedido e dar entrada no processo de disputa, onde terá seu caso analisado pela equipe de suporte do iMart e poderá receber seu dinheiro de volta.

Diante do recebimento do pedido, o pagamento do fornecedor será liberado pela JUNO (normalmente em 31 dias corridos).

Não confirmada a entrega do pedido pelo consumidor, não liberado o pagamento pelo consumidor, e não acionada disputa durante o prazo de Garantia Contratual, o iMart subentende que não há problemas na relação entre consumidor e fornecedor, liberando o pagamento deste último automaticamente.

**Atenção:** o período de Garantia Contratual se destina ao serviço de intermediação do iMart para solicitação de reembolso e problemas locais, os quais serão solucionados por equipe de suporte. Ao liberar o pagamento, a Garantia Contratual será extinta, sendo problemas futuros solucionados diretamente com o fornecedor no prazo de Garantia Legal.

## **8. CANCELAMENTO DE PEDIDO E ENTREGA**

O iMart pode cancelar compras nas seguintes situações:

- a) Não aprovação da compra pela administradora do cartão de crédito;
- b) Inconsistência ou ausência de dados pessoais.

O meio de pagamento admitido pelo iMart consiste na função crédito, tão somente. Por não manter departamento financeiro próprio, o iMart realiza parceria no formato contínuo com a empresa e administradora de pagamentos JUNO. Todos os valores percebidos a título de vendas são contabilizados pela JUNO, que realiza a distribuição de receitas de maneira automática.

Não há, sob responsabilidade do iMart, qualquer armazenamento de dados do cartão de crédito do consumidor.

Para realização de qualquer venda no site/aplicativo do iMart, o fornecedor, obrigatoriamente, tem que realizar cadastro junto à plataforma JUNO, por ser tal empresa administradora direta de vendas do iMart.

O prazo de compensação estabelecido pela JUNO para desconto dos valores gastos dos clientes, bem como repasse aos fornecedores é de 31 (trinta e um) dias sequenciais, sejam compras à vista ou parceladas no cartão de crédito do consumidor.

Das compras realizadas pelos consumidores no iMart, 10% (dez por cento) dos valores são destinados diretamente ao iMart, pela plataforma de pagamentos JUNO. Se parceladas as compras dos consumidores em até 02 (duas) vezes, os valores concebidos a título de juros são custeados pelo iMart, se em 03 (três) vezes, serão arcados pelo próprio cliente.

Na hipótese de restituição do valor pago, o mesmo ocorrerá de acordo com o meio de pagamento utilizado para realização da compra - JUNO - e acionamento da administradora de cartão de crédito, para que ela comunique a instituição financeira responsável pelo crédito (estorno).

## **9. CONDIÇÕES GERAIS PARA TROCAS OU DEVOLUÇÕES**

- a) Mercadorias em perfeito estado, acondicionada na embalagem original também em perfeito estado;

## **10. CANAIS DE ATENDIMENTO**

Entre em contato conosco através do nosso suporte pelo e-mail:  
[suporte@meuimart.com](mailto:suporte@meuimart.com)

Obrigado por escolher e adquirir os serviços do iMart.

Nossa Política de Garantia foi desenvolvida com o intuito de esclarecer os seus direitos em relação aos nossos produtos e serviços.