



Termo de Garantia

Stdio Lucas Caramés
41.788.117/0001-69

contato@stdiolc.com

www.stdiolc.com

Brasília - DF

+55 61. 981 960 933
+55 61. 995 229 393

1. Observações Gerais

Os procedimentos abaixo foram baseados no Código de Defesa do Consumidor e demonstram que a relação entre nossos clientes deve se pautar na confiança.

Todas as transações - Curadoria, cotações e vendas - são feitas apenas via nossas redes sociais e telefone WhatsApp. Qualquer dúvida entre em contato pelo nosso Canal de comunicação:

Comercial e Pós Venda +55 61. 995 229 393 - Para orçamentos e informações sobre pedidos, previsão de entrega ou assistência técnica clique nesse link: <https://wa.me/message/K3OTR3XQG4O2B1>.

2. Serviço de Entregas

2.1. Prazo de produção e entrega - Cada produto tem um prazo de produção determinado, verifique a previsão na hora do fechamento da compra e efetuação do pagamento. Somado ao prazo de produção deve-se observar o prazo de transporte.

2.2. O intervalo de prazo dado pelas transportadoras parceiras é de 3 a 10 dias úteis, após data de liberação da fábrica. Este prazo é previsto apenas para as regiões: Sul, Sudeste e Centro Oeste. Para outros estados consulte com nossa equipe de logística o prazo de transporte.

2.3. Serviço de Entregas - O Stdio Lucas Caramés entrega as suas peças em todo o território nacional através de transportadoras parceiras: Atual Cargas, Braspress, Brix Cargo e Global Cargo. Algumas destas transportadoras não trabalham com serviços de rastreamento, assim nossa equipe o manterá informado sobre a data de entrega. Em caso de dúvidas entre em contato via WhatsApp no número +55 61. 995 229 393.

2.4. Frete - O frete é calculado na plataforma ou pelo sistema interno do Stdio de forma automática. Este cálculo leva em conta o local de entrega (CEP), valor do pedido, peso e cubagem dos produtos.





Termo de Garantia

Stdio Lucas Caramés
41.788.117/0001-69

contato@stdiolc.com

www.stdiolc.com

Brasília - DF

+55 61. 981 960 933
+55 61. 995 229 393

3. Entrega das peças pelas transportadoras parceiras
 - 3.1. As entregas serão supervisionadas via telefone ou WhatsApp, pela nossa equipe de logística via código de rastreio e Nfe junto as transportadoras parceiras;
 - 3.2. As entregas realizadas em Brasília ou combinadas previamente em contrato, podem ser acompanhadas presencialmente pela nossa equipe de montagem e logística;
 - 3.3. Sempre confira a nota fiscal e abra as embalagens **no ato da entrega**. Em caso de avaria, favor recusar a carga junto a transportadora e entrar em contato com a nossa equipe de logística via Whatsapp – +55 61. 995 229 393 – Antes de liberar a equipe de transporte para que o Stdio LC possa tomar as providências que melhor atendam a situação;
 - 3.4. Solicitamos maior atenção com a data e turno (matutino ou vespertino) de entrega prevista para que alguém responsável esteja presente para o recebimento;
 - 3.5. As transportadoras parceiras não sobem as peças por escada ou realizam içamentos. Verifique se as peças sobem por elevador ou agende uma **equipe particular** para auxiliar com a logística;
 - 3.6. As transportadoras parceiras podem se recusar a desembalar as peças, montar ou recolher as embalagens. Cabe ao responsável por receber o produto realizar estas atividades ou verificar junto com o Stdio LC se o serviço de montagem faz parte do contrato firmado entre as partes;
 - 3.7. Conferir com atenção as dimensões das peças e se ela vai entrar no seu espaço;
 - 3.8. Confirmar junto ao profissional responsável pelo projeto se todos os acessos e as dimensões de portas, janelas, escadas, corredores e elevadores possibilitam que as peças escolhidas cheguem com segurança, aos ambientes definidos;
 - 3.9. Se houver necessidade de realizar içamento das peças, a responsabilidade pela contratação da equipe de içamento





Termo de Garantia

Stdio Lucas Caramés
41.788.117/0001-69

contato@stdiolc.com

www.stdiolc.com

Brasília - DF

+55 61. 981 960 933
+55 61. 995 229 393

deverá ser realizada pelo cliente/contratante e/ou pelo responsável pelo projeto;

- 3.10. Em caso de içamento, o Stdio LC não se responsabiliza por eventuais avarias decorridas do içamento ou ao longo da etapa de logística de chegada das peças escolhidas no ambiente definido.

4. Limpeza e Manutenção

Para realização de limpeza e manutenção de nossas peças, veja nosso manual de manutenção dos produtos no nosso catálogo de acabamentos. Em caso de dúvidas, não hesite, entre em contato conosco antes de usar produtos químicos para limpeza ou manutenção das peças: <https://www.stdiolc.com/catalogos>

Atenção

- A impermeabilização de tecidos e tapetes invalidam a garantia de fábrica;
- Não use lustra móveis em peças de madeira;
- Não utilize produtos abrasivos.
- Utilize produtos de PH neutro próprios para mobiliários.

5. Serviço de Montagem

- 5.1. A montagem será supervisionada, via telefone ou whatsapp, pela nossa equipe de logística. As entregas realizadas em Brasília ou combinadas previamente em contrato, podem ser acompanhadas e realizadas presencialmente pela nossa equipe de montagem e logística.

- 5.2. Para peças entregues em Brasília, posteriormente à chegada da peça pela transportadora parceira ou por nossa equipe de logística, agendaremos o dia de montagem.

- 5.3. Atenção: o espaço em que a peça será posicionada deve estar limpo e livre de objetos, para evitar eventuais danos às peças e objetos que já integram tal ambiente, pois nossa equipe não está autorizada para realizar deslocamento, de objetos, arrastar





Termo de Garantia

Stdio Lucas Caramês
41.788.117/0001-69

contato@stdiolc.com

www.stdiolc.com

Brasília - DF

+55 61. 981 960 933
+55 61. 995 229 393

móveis ou deslocar ou realocar peças que não sejam fornecidas por nós.

5.4. Se houver necessidade de realizar içamento das peças, a responsabilidade pela contratação da equipe de içamento deverá ser realizada pelo cliente/contratante e/ou pelo responsável pelo projeto;

5.5. Em caso de içamento, o Stdio LC não se responsabiliza por eventuais avarias decorridas do içamento ou ao longo da etapa de logística de chegada das peças escolhidas no ambiente definido.

6. Troca e Devoluções

Os produtos comercializados pelo Stdio LC possuem **90 dias de garantia** em caso de falhas naturais de fabricação. Estamos à disposição para orientações na utilização de sua garantia, através do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

As ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser comunicadas a nossa Central de Atendimento através do nosso email contato@stdiolc.com ou por nossos telefones, presentes no site e neste documento.

6.1. Recuse a mercadoria se ocorrer alguma das hipóteses abaixo:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido; e/ou Falta de acessórios.
- Veja instruções de recebimento acima.

6.2. Para Devolução por Arrependimento ou Desistência, as seguintes condições devem ser respeitadas:

- O prazo para desistência da compra do produto é de até 07 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento.
- O produto deve ser devolvido na embalagem original, sem indícios de uso, acompanhado da Nota Fiscal e todos os acessórios.





Termo de Garantia

- O Stdio LC providenciará a retirada da mercadoria no local em que foi entregue.

Se todas as condições forem respeitadas e for de sua escolha, o Stdio LC fará o reembolso do valor total do seu pedido.

6.3. Para Devolução por Insatisfação:

Para devolução ou troca por motivos de insatisfação, o Stdio LC se reserva o direito de cobrança das despesas de frete bem como outras despesas associadas à sua devolução.

6.4. Para Devolução de Produtos com Defeito, as seguintes condições devem ser respeitadas:

- Nos casos que forem constatados defeitos de fabricação, o cliente poderá solicitar a troca do produto dentro do prazo de garantia de 90 (noventa) dias oferecidos pelo Stdio LC.
- Os produtos devem, preferencialmente, ser devolvidos na embalagem original, junto com a nota fiscal, e acessórios (caso o produto tenha algum).
- Os produtos serão analisados pelo Stdio LC e pela fábrica. Se for constatado que não há defeito no produto, ele será reenviado para o cliente. Os custos de reenvio serão de **obrigação do cliente.**

A Restituição de Valores, caso o produto atenda às exigências acima, a restituição do valor pago será conforme as opções de pagamento abaixo:

1 - Cartões de crédito: será solicitado o cancelamento do débito à administradora do seu cartão e o estorno ocorrerá em até 02 (duas) faturas subsequentes.

2 - Pagamentos em boleto; pix ou transferência serão devolvidos respeitando os prazos estabelecidos pelas instituições bancárias.

3 - Pagamento em dinheiro será devolvido em espécie ou conforme acertado entre as partes.

7. Segurança e Privacidade

Stdio Lucas Caramés
41.788.117/0001-69

contato@stdiolc.com

www.stdiolc.com

Brasília - DF

+55 61. 981 960 933
+55 61. 995 229 393





Termo de Garantia

Stdio Lucas Caramés
41.788.117/0001-69

contato@stdiolc.com

www.stdiolc.com

Brasília - DF

+55 61. 981 960 933
+55 61. 995 229 393

O Stdio LC garante a segurança e privacidade de identidade dos clientes, parceiros e profissionais que fazem compras ou qualquer transação nas lojas físicas parceiras, plataforma virtual, redes sociais ou através de seus meios de comunicação. Os dados cadastrados na plataforma como nome, endereço, e-mail e telefone são protegidos por sistemas e mantidos em sigilo em nossos servidores. Não será solicitado via plataforma (www.stdiolc.com) qualquer tipo de pagamento ou inserção de dados bancários.

A plataforma/site/catálogo on-line adota os níveis legalmente requeridos quanto à segurança na proteção de dados, tendo instalado todos os meios e medidas técnicas ao seu alcance para evitar a perda, mau uso, alteração, acesso não autorizado ou subtração indevida dos dados pessoais recolhidos. Não obstante, o usuário deve estar ciente que as medidas de segurança relativas à Internet não são integralmente infalíveis.

O Stdio LC se reserva ao direito de modificar a presente política para adaptá-la a alterações legislativas ou jurisprudências, ou aquelas relativas às práticas comerciais. Em qualquer caso, o Stdio LC anunciará no site por meio desta página as mudanças introduzidas com uma antecedência razoável à sua colocação em prática.

O Stdio LC se preocupa com a privacidade das informações de seus clientes. Assim sendo, se compromete a:

7.1. Cliente final e profissional do campo da arquitetura ou design:

- Corrigir prontamente quaisquer alterações relativas às informações pessoais dos usuários sempre que informada;
- Em hipótese alguma divulgar as informações pessoais dos usuários cadastrados no site ou comercializá-los;
- Retirar prontamente, mediante solicitação, os contatos de qualquer cliente de alguma lista de envio de informativos promocionais.
- Em hipótese alguma divulgar as informações pessoais; projetos; nomes de clientes ou qualquer conteúdo declarado como confidencial que seja cadastrada em nossa plataforma ou meios de comunicação, com ressalvas a conteúdos ilícitos;





Termo de Garantia

8. Termos de Uso

Ao se cadastrar, os clientes determinam voluntariamente que desejam fornecer os seus dados pessoais requeridos na contratação, atualização ou cancelamento de determinados serviços oferecidos no site ou através dele, tais como: promoções, compras na loja virtual, contatos com os serviços de atendimento e outros.

As informações recolhidas pelo uso de suas plataformas são utilizadas com o propósito básico de identificar: o público, usuário, seu perfil e hábitos de compra, para gestão, administração, atendimento, ampliação e melhorias nos produtos e serviços oferecidos; e também para a adequação dos serviços às preferências e gostos dos usuários; para a criação de novos produtos e serviços; para o envio de informações operacionais e comerciais relativas aos produtos e serviços, por meios tradicionais e/ou eletrônico.

9. Considerações Finais

O Studio Lucas Caramés não tem obrigação de consertar, trocar ou restituir produtos que apresentem sinais claros de mau uso. Confira sempre o produto ao recebê-lo. Qualquer problema, entre em contato imediatamente com nosso Serviço de Pós-venda pelo WhatsApp +55 61. 995 229 393.

O produto será obrigatoriamente retirado no mesmo endereço onde a entrega foi realizada. É importante ressaltar que a garantia é válida somente para o comprador original e não é transferível para terceiros.

Studio Lucas Caramés
41.788.117/0001-69

contato@stdiolc.com

www.stdiolc.com

Brasília - DF

+55 61. 981 960 933
+55 61. 995 229 393

