Política de Entrega

# Produtos

Produtos são classificados como itens físicos, ou tangíveis, que são comprados e recebidos, pelo o cliente, através do endereço cadastrado no site.

Para comprar qualquer produto do site, é necessário ter um cadastro, criando um login, com senha, vinculado a um e-mail válido.

As entregas feitas pea Equipe Juliana Dias e pelos fornecedores parceiros são realizadas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h.

A Equipe Juliana Dias utiliza, oficialmente, os serviços dos Correios para transportar e entregar todos seus produtos e os produtos de seus fornecedores parceiros.

O prazo de entrega pode variar, dependendo do tipo de entrega solicitado (PAC ou Sedex), e é contado a partir da confirmação do pagamento em dias úteis, ou seja, não inclui sábados, domingos e feriados.

Excepcionalmente entregas podem ocorrer aos sábados, domingos e feriados, bem como fora do horário comercial.

Por favor, confira as dimensões do produto e certifique-se de que estão adequadas aos elevadores, portas e corredores do local da entrega, pois não fazemos a montagem, desmontagem do produto e/ou portas e janelas, transporte pela escada ou içamento pelo lado de fora do prédio.

Nossos entregadores realizam até duas tentativas de entrega no local informado. É indispensável que, no endereço solicitado, tenha uma pessoa autorizada pelo comprador(a), maior de 18 anos, e portando documento de identificação para receber a mercadoria e assinar o protocolo.

**IMPORTANTE**: após a finalização do pedido não é possível alterar o local da entrega, a forma de entrega, solicitar adiantamento ou prioridade.

Todos os prazos de entrega levam em consideração o estoque, a região, o processo de emissão da nota fiscal e o tempo de preparo do produto.

A cada atualização, no status do pedido, nosso sistema envia alertas automaticamente. Por isso, é importante manter seu cadastro completo e atualizado.

**1 - SITUAÇÕES EM QUE OCORRER ATRASOS NA ENTREGA**

· Se houver duas tentativas de entrega, sem sucesso, o pedido retornará para o Centro de Distribuição.

· Para que seja realizada nova tentativa é preciso confirmar o endereço. O prazo para reenvio do produto será o mesmo que foi informado na finalização do pedido e conta a partir da confirmação do endereço.

· Após a conclusão do pedido, não é possível alterar o endereço de entrega. Caso tenha fornecido o endereço errado, entre imediatamente em contato com o setor de Atendimento ao Cliente, pela seção Contato, no rodapé do site e solicite o cancelamento da compra. Após efetuar o cancelamento, atualize o endereço de entrega no seu cadastro e realize novo pedido pelo o site.

**IMPORTANTE**: por motivos de segurança, em hipótese alguma nossos atendentes alteram o endereço de entrega ou os dados cadastrais dos clientes.

Considere a possibilidade de chuvas fortes, acidentes, greves na região onde o produto deveria ser despachado, ou greves na região onde o produto deveria ser entregue, que impossibilitam a chegada do transportador dentro do prazo estimado.

**2 - QUANDO RECUSAR A ENTREGA**

Os produtos são enviados ao cliente exatamente como nos foram entregues pelo fabricantes ou fornecedores. Se ocorrer qualquer das hipóteses abaixo, recuse o recebimento da mercadoria e escreva na parte de trás da nota fiscal qual o motivo. Nossa equipe entrará em contato com você:

· Embalagem aberta ou avariada;

· Produto avariado;

· Produto em desacordo com o pedido;

· Falta de acessórios.

Se, ainda assim, você aceitar o produto, por favor, entre em contato com o setor de Atendimento ao Cliente em até 24 horas, pela seção Contato, no rodapé do site.

**3 - COMPROMISSO DOS CORREIOS:**

Em caso de ausência do destinatário, Os Correios têm o compromisso de realizar até duas tentativas de entrega, em dias alternados, com intervalos de até 48 horas entre uma e outra.

A entrega só pode ser realizada a uma pessoa maior de 18 anos que apresente documento de identificação.

É vedado aos transportadores dos Correios:

· Entrar no domicílio;

· Entregar por meios alternativos (exemplo: içar produto por janela);

· Realizar instalação ou manutenção de produtos;

· Abrir a embalagem do produto;

· Coletar produtos de devolução;

· Realizar entrega em endereço diferente ao que consta na Nota Fiscal;

· Realizar entrega a menores de idade ou sem documento de identificação.

**4 - PROCEDIMENTOS PARA COMPRAS COM PRAZO DE ENTREGA EXPIRADO**

· Data de entrega: verifique se a data prevista de entrega já expirou.

· Se a data de entrega do pedido passou, confirme se o endereço de entrega está correto em seu cadastro.

· Se houver qualquer divergência, pedimos que atualize o endereço de entrega em seu cadastro e entre em contato com o nosso setor de Atendimento ao Cliente, pela seção Contato, no rodapé do site.

Para sua segurança, nossos atendentes não podem alterar dados cadastrais dos clientes.

**5 - PAGAMENTOS**

· Confirme se o pagamento já foi aprovado.

· O prazo de aprovação do pagamento varia de acordo com a forma em que foi efetuado: 3 dias úteis para boleto e de 1h até 24h, para cartões de crédito.

**6 - AUSÊNCIA DE RECEBEDOR**

· Verifique o status do seu pedido.

· Caso conste a informação de que o Instituto Turmalina já fez alguma tentativa infrutífera de entrega, pedimos que aguarde de 24h a 48h. Temos o compromisso de fazer até duas tentativas de entrega consecutivas.

· Se houver duas tentativas de entrega sem sucesso, encaminharemos o(s) produto(s) ao Centro de Distribuição e faremos uma notificação. Assim que a receber, entre contato com o nosso setor de Atendimento ao Cliente, pela seção Contato, no rodapé do site.

· As entregas feitas pelos Correios são realizadas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h.

· Os transportadores são orientados a deixar um aviso indicando que estiveram no endereço informado.

· Caso more em apartamento, verifique se o produto foi entregue na portaria.

· Certifique-se de que as pessoas encarregadas de receber o produto, como porteiros ou empregados, não se recusaram a recebê-lo.

Nossa equipe de Atendimento ao Cliente é treinada para esclarecer e solucionar qualquer ocorrência que possa comprometer o prazo de entrega informado na compra. Se suas dúvidas não foram sanadas por meio de nosso site, por favor, entre em contato com o nosso setor de Atendimento ao Cliente, pela seção Contato, no rodapé do site.

**7 - PRAZO DE ENTREGA E DISPONIBILIDADE**

O prazo para entrega dos produtos varia de acordo com:

· O local

· Forma de pagamento

· Disponibilidade do produto adquirido

· Data da compra de cada produto

O cliente poderá acompanhar todo o processo, visualizado o status do pedido.

ATENÇÃO: o prazo para entrega do pedido passa a ser considerado a partir de sua aprovação pela instituição financeira e pelo Instituto Turmalina, após a validação dos dados cadastrais.

**8 - CASOS ESPECIAIS DE DISPONIBILIDADE**

· Produto em estoque, quer dizer que o produto já está disponível no estoque do Instituto Turmalina. Desta maneira, a entrega só depende do prazo de entrega da região que você mora (Cidade/Estado/País) + forma de pagamento.

· Últimas unidades em estoque, quer dizer que o estoque está quase no fim. Corra comprar

· Pré-venda quer dizer que você pode adquirir um produto reservando, antecipadamente, ao dia do lançamento. O prazo para entrega começa a contar a partir do dia do lançamento previsto.

· Produto em estoque do parceiro fornecedor, quer dizer que o tempo de entrega considerará o prazo de liberação do produto pelo parceiro + prazo da sua região (Cidade/Estado/País) + forma de pagamento.

Prazos de entrega diferentes no mesmo pedido, quer dizer que em algumas situações, a entrega de um pedido pode ser realizada em duas remessas, variando conforme a dimensão e a disponibilidade dos itens escolhidos.

· Produtos esgotados, quer dizer que não tem mais o produto em estoque, mas você pode solicitar que seja notificado, assim que o produto estiver novamente disponível.

**9 - PRAZOS DE ENTREGA X FORMAS DE PAGAMENTO**

· Cartão de crédito: o prazo para entrega é considerado a partir da confirmação do pagamento pela administradora do cartão, o que pode ocorrer em até 2 (dois) corridos. Para ampliar ainda mais sua segurança, os pedidos pagos com cartão de crédito passam por uma checagem de dados cadastrais. Se houver divergência cadastral, a Equipe Juliana Dias entrará em contato com você.

· Boleto bancário: a Equipe Juliana Dias libera o pedido mediante a confirmação do pagamento pelo Banco. A confirmação é realizada em até três dias úteis, a partir do pagamento do boleto.

**10 - LOCALIZAÇÃO DO ENDEREÇO**

Se ocorrer qualquer dificuldade, por parte dos entregadores do pedido, imediatamente deverão comunicar a equipe da Juliana Dias, que entrará em contato com o(a) cliente a fim de confirmar e completar os dados, a fim de concluir a entrega.

Dados incorretos ou incompletos podem gerar atraso desnecessário. Mantenha seu cadastro atualizado.

**11 - ALTERAR ENDEREÇO DE ENTREGA**

· Verifique se o seu endereço está correto e completo, antes de finalizar um pedido.

· Se desejar alterar, acesse seu painel através do Login e Senha, no topo do site. O novo endereço cadastrado ficará disponível para novas compras no site Juliana Dias Oficial.

· Para sua segurança, não é possível alterar o endereço de entrega, depois de finalizada a compra.

**12 - EMBALAGEM DE ENTREGA**

Todas as mercadorias transportadas são cuidadosamente embaladas. Produtos de grandes dimensões já vêm do fabricante com proteção contra impacto, não recebendo nenhuma embalagem adicional do site Juliana Dias. Eles são transportados exclusivamente com a embalagem original de fábrica.

Caso receba a embalagem de seu pedido avariada recuse a entrega e escreva na parte de trás da Nota Fiscal qual o motivo. Nossa equipe entrará em contato com você.

**13 - RECEBIMENTO DE PEDIDO INCOMPLETO OU COM ERRO**

· Verifique se a data de entrega de todos os produtos é a mesma. Em caso afirmativo, entre em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente, pela seção Contato, no rodapé do site e informe a ocorrência.

· Se faltar um brinde, peça ou acessório verifique na página de descrição do produto se o item acompanha a mercadoria. Em caso afirmativo, entre em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente, pela seção Contato, no rodapé do site e informe a ocorrência.

· Se o produto recebido for diferente, entre em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente, pela seção Contato, no rodapé do site.

Qualquer dúvida, leia todos os termos e condições da Política de Entrega.

​

​

​

​

INFOPRODUTOS

Os Infoprodutos referem-se a todo o tipo de produto não tangível, criado ou oferecido pelo Instituto Turmalina, como: ebooks, apostilas, cursos, videoaulas, screencasts, aplicativos, etc.

​

1 - PRAZOS DE ENTREGA X FORMAS DE PAGAMENTO

​

· Cartão de crédito: o prazo para entrega é considerado a partir da confirmação do pagamento pela administradora do cartão, o que pode ocorrer na mesma hora ou em até 2 (dois) corridos. Para ampliar ainda mais sua segurança, os pedidos pagos com cartão de crédito passam por uma checagem de dados cadastrais, por isso, em alguns casos, poderá demorar mais tempo para receber a confirmação do pagamento. Se houver divergência cadastral, o Instituto Turmalina entrará em contato com você.

· Boleto bancário: o Instituto Turmalina libera o seu acesso mediante a confirmação do pagamento pelo Banco. A confirmação é realizada em até três dias úteis, a partir do pagamento do boleto.

​

Desta maneira, a liberação do conteúdo só depende do prazo de liberação da administradora do cartão ou do Banco, para poder ter o acesso, automático de todo o conteúdo do infoproduto.

​

2 - CUPONS DE DESCONTO

​

O cliente poderá contemplar de cupons de desconto para participar de promoções especiais, eventualmente. Para isso, basta manter o cadastrado atualizado, para receber novidades via e-mail.

​

O cliente também poderá receber cupons de descontos de afiliados e parceiros do Instituto Turmalina.

​

3 - GARANTIA

Juliana Gonzaga (Marketing), [07/12/21 00:24]

São dados 7 dias de garantia para Infoprodutos, a partir da confirmação do pagamento.

​

4 - RECEBIMENTO DE PEDIDO INCOMPLETO OU COM ERRO

​

Se o Infoproduto, oferecido pelo Instituto Turmalina e seus parceiros apresentar erros ou não apresentar todo o conteúdo oferecido, entre imediatamente em contato com o setor de Atendimento ao Cliente, pela seção Contato, no rodapé do site.

​

4 - PARTICIPANDO DE AULAS SÍNCRONAS OU ASSÍNCRONAS

​

O cliente que desejar participar de qualquer Infoproduto que for transmitido e/ou gravado ao vivo, desde já, autoriza que os profissionais autorizados pelo Instituto Turmalina a tirarem prints, fotos, selfies, peçam depoimentos, gravem vídeos e áudios do cliente. O Instituto Turmalina é detentor dos direitos de imagem de todo o material gerado através de seus infoprodutos, com a participação de qualquer parceiro ou cliente, sem ônus algum, nem agora, nem no futuro.

​

Qualquer dúvida, leia todos os termos e condições da Política de Entrega.

​

​

​

SERVIÇOS

Serviços referem-se à prestação de serviços de atendimento individual, em grupo e/ou em eventos ao vivo, na modalidade online ou presencial, síncronos ou assíncronos, por parte de profissionais selecionados e reconhecidos pelo Instituto Turmalina.

​

1 - SOLICITANDO OS SERVIÇOS

​

Ao solicitar os Serviços, de qualquer profissional do Instituto Turmalina ou seus parceiros, verifique:

​

· Se você leu a página de apresentação do profissional no site;

· Se você entendeu quais serviços o profissional oferece;

· Se você verificou o valor e as condições de parcelamento ou formas de pagamento;

· Se recebeu algum cupom de desconto, verifique se o mesmo é válido;

· Se o profissional tem agenda disponível para atendê-lo.

​

2 - PRAZOS DE ENTREGA X FORMAS DE PAGAMENTO

​

· Cartão de crédito: o prazo para receber os serviços é contado, considerado a partir da confirmação do pagamento pela administradora do cartão, o que pode ocorrer na mesma hora ou em até 2 (dois) corridos. Para ampliar ainda mais sua segurança, os pedidos pagos com cartão de crédito passam por uma checagem de dados cadastrais, por isso, em alguns casos, poderá demorar mais tempo para receber a confirmação do pagamento. Se houver divergência cadastral, o Instituto Turmalina entrará em contato com você.

​

· Boleto bancário: o Instituto Turmalina libera o seu acesso mediante a confirmação do pagamento pelo Banco. A confirmação é realizada em até três dias úteis, a partir do pagamento do boleto.

​

Desta maneira, o agendimento feito pelo o profissional, só depende do prazo de liberação da administradora do cartão ou do Banco.

​

3 - CONFIRMANDO A PRIMEIRA SESSÃO OU CONSULTA

​

Após a confirmação de pagamento, o profissional entrará em contato para confirmar o horário solicitado.

Se o profissional não tiver mais, na mesma semana, o horário solicitado, o mesmo poderá marcar a primeira sessão para a semana seguinte, no mesmo dia e horário.

​

Se o cliente desejar, poderá alterar seu horário, para receber sua sessão ou consulta em outros dias e horários disponíveis.

​

4 - PARTICIPANDO DA PRIMEIRA SESSÃO OU CONSULTA

​

Após a participação da primeira sessão ou consulta (seja presencial ou online), será solicitado ao cliente, pelo profissional, que envie um feedback de seus atendimento ao Instituto Turmalina, avaliando a qualidade dos serviços recebidos.

​

O profissional poderá solicitar tirar fotos, selfies, pedir depoimentos, gravar vídeos e áudios do cliente, para publicar nas redes sociais do Instituto Turmalina, sem ônus algum, nem agora ou no futuro. Por se tratar de uma sessão individual, o cliente tem o direito de não querer compartilhar a sua imagem. Porém se o desejar, deverá manifestar, escrevendo ou digitando uma mensagem, enviando uma resposta ao profissional que fez a solicitação.

​

5 - RECEBIMENTO DO SERVIÇO INCOMPLETO

​

Poderá reagendar a sessão e/ ou consulta, nas seguintes situações:

​

No atendimento online, uma das partes poderá:

· Ficar sem acesso à internet;

· Ter imprevistos familiares, profissionais ou de saúde;

Juliana Gonzaga (Marketing), [07/12/21 00:24]

· Ter problemas técnicos no dispositivo;

· Faltar energia elétrica.

​

No atendimento presencial, uma das partes poderá:

· Chegar atrasada ou até perder a sessão, por ficar presa no trânsito;

Em qualquer um dos casos citados acima, o cliente deve comunicar imediatamente, entrando em contato com o Instituto Turmalina, através de qualquer meio de contato oficial indicado no site.

Mantenha sua agenda de contatos sempre atualizada e programe sempre o despertador para tocar, pelo menos 1h30 (uma hora e meia) antes do compromisso agendado, a fim de se preparar, preparar um dispositivo, verificar se tem internet, organizar seu material de anotações e/ ou sair para o trânsito, evitando assim atrasos ou até perder a sua sessão e/ou consulta.

​

Caso o profissional, que recebeu a solicitação de atendimento, compareça à sessão e/ou consulta no horário combinado, mas o cliente falte, sem ter comunicado com no mínimo 1 hora de antecedência, a sessão será considerada como dada e o cliente perde o direito de reagendar a sessão e/ou consulta.

​

De qualquer forma, o Instituto Turmalina torna facultativo, ao profissional escolhido pelo o cliente, decidir pelo o reagendamento ou não, dependendo da justificativa dada pelo o cliente, sem se envolver nos pormenores.

​

Qualquer dúvida, leia todos os termos e condições da Política de Entrega.