

FAQ – Perguntas Frequentes

1. MEUS PEDIDOS

Consigo rastrear minha Compra?

Sim. As informações mais atualizadas sobre sua Compra e a situação de entrega de sua Compra estão disponíveis em Meus pedidos. Além disso, você será notificado do andamento do seu pedido pelo e-mail informado.

Qual a empresa responsável pela entrega da minha Compra?

A escolha de qual destas empresas será responsável pelo transporte de seu pedido caberá exclusivamente à FACILITART, não tendo o Cliente nenhuma influência sobre tal decisão. Neste momento, trabalhamos com as transportadoras próprias, Correios e Total Express. É possível que, no futuro, a FACILITART decida trabalhar com outras transportadoras, além dessas, ou que decida parar de trabalhar com essas transportadoras.

Posso adicionar outro produto à primeira Compra que eu fiz?

Não, após finalizada, a Compra não poderá ser alterada. Para adquirir outro produto, você deverá retornar a Loja coompras.com.br no próximo ciclo de compra. Este Ciclo é liberado e avisado por email 10 dias antes da data da sua primeira compra. Neste período poderá escolher novos produtos e retirar produtos do carrinho de compras.

Não recebi todos os itens da minha Compra. O que faço?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento coompras.com.br pelo telefone 32.35122543 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados.

Posso efetuar uma Compra no Site com CNPJ?

Sim, podemos efetuar pedidos emitidos por CPF ou CPNJ.

Como faço para confirmar a disponibilidade de um produto no estoque?

No Site, se houver carrinho de compras visível no momento da finalização do pedido, significa que há estoque do produto.

Posso fazer minha Compra no Site e buscar os produtos adquiridos na loja física?

Não. Ao efetuar uma Compra pelo Site, você receberá o(s) produto(s) adquirido(s) no endereço informado, por meio dos mecanismos de entrega disponibilizados pela FACILITART no Site. A respeito, vide a Política de Entrega.

Qualquer pessoa pode receber o produto que eu comprei?

Sim, desde que seja maior de idade, esteja munido de um documento de identificação e assine o protocolo de entrega.

Existe um valor mínimo de pedido?

Trabalhamos com duas modalidades, pedidos com baixo valor e cobrança de frete, a partir de R\$ 300,00, o frete é grátis.

A FACILITART proprietária da loja coompras.com.br faz entrega parcial?

Não, as entregas serão feitas por Compra feita no Site, incluindo sempre o total de produtos adquiridos na respectiva Compra do Site.

Posso alterar o endereço da entrega?

Sim, mas somente antes de concluir a Compra no Site. Depois de finalizada, a Compra não pode mais ser alterada. Em caso de dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br pelo telefone 32.3512.2543 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados.

Como é calculado o frete para meu pedido?

Trabalhamos com duas modalidades, pedidos com baixo valor e cobrança de frete, a partir de R\$ 300,00, o frete é grátis.

Eu consigo mandar uma parte da Compra para um endereço e outra parte para outro?

Não. Todos os produtos adquiridos em determinada Compra serão entregues conjuntamente, no mesmo endereço. Para enviar produtos para dois endereços diferentes, será necessário realizar duas Compras diferentes, em momentos distintivos.

Posso incluir ou excluir produtos do carrinho de compras?

Sim, mas apenas até a finalização da Compra no Site. Para incluir, basta clicar no mais e, para excluir, na lixeira. Para alterar a quantidade de produtos dentro do carrinho de compras é necessário que você coloque a quantidade (em números) que você deseja adquirir.

Posso retomar um carrinho de compras?

Sim, desde que os produtos nele indicados ainda estejam disponíveis em estoque, será possível recuperar o carrinho de compras e finalizar a Compra.

2. PAGAMENTO

Quais são os meios de pagamentos disponíveis?

No momento, o Site aceita apenas cartões de crédito emitidos no Brasil de bandeiras Mastercard®, Visa® e American Express®. No futuro, a FACILITART pretende adotar outros meios de pagamento. Essas mudanças serão divulgadas em nosso Site e refletidas em nossa Política de Pagamentos.

Qual o procedimento se houver pagamento em duplicidade?

Você pode entrar em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br pelo telefone 32.35122543 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados. Neste contato, você poderá solicitar o cancelamento do pagamento duplicado. Após análise, a FACILITART requererá à operadora do cartão que faça o estorno, se devido.

E se o meu pagamento não for aprovado?

Você será notificado em até 48 horas e deverá inserir outro meio de pagamento. Caso contrário, a Compra no Site será cancelada.

Qual é o prazo de aprovação da Compra?

O prazo é de até 48 horas.

Posso alterar o cartão depois da finalização da Compra?

Não será possível este procedimento. Precisarás contatar a Facilitart para que abra opção de novo cadastro de cartão.

Quais são as formas de parcelamento?

Todas as Compras feitas no cartão de crédito.

Como solicito a segunda via do Danfe (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica)?

Basta entrar em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.3512.2543 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados.

Como solicitar a segunda via da Nota Fiscal?

Basta entrar em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.3512.2543 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados.

Posso utilizar meu cartão emitido no exterior?

Não, aceitamos apenas cartões de crédito emitidos no Brasil.

Quais são os prazos para estorno?

A FACILITART pedirá o estorno à administradora de cartões em um prazo não superior a 72 (setenta e duas) horas. No entanto, você deverá aguardar o estorno na fatura. O

estorno poderá acontecer em até duas faturas, de acordo com a política de cancelamento da administradora do cartão de crédito.

3. PRODUTOS

É possível encomendar um produto que não esteja à venda?

Sim. Há produtos que não estão disponíveis para venda no Site que podem ser encontrados no nosso Televendas 32.3512.2543 ou em nossas lojas físicas.

Por que nem todos os produtos estão disponíveis para a compra?

A fim de manter um alto nível no atendimento aos seus Clientes, a FACILITART disponibilizará no Site apenas determinados produtos.

O Site da FACILITART pratica ofertas relâmpago?

Sim, você pode ver o item Promoções dos nossos Termos e Condições de Uso. Além disso, essas promoções serão sempre anunciadas em nosso Site com destaque, indicando o tempo e as condições de validade, e por e-mail para todos os cadastrados para receber essas informações. Fique atento às ofertas disponíveis no Site fora do horário comercial e cadastre seu e-mail para receber estas notificações.

5. CANCELAMENTOS, TROCAS E DEVOLUÇÕES

Como trocar um produto do e-commerce?

Para trocar um produto adquirido no Site, vá pessoalmente a uma de nossas lojas físicas ou entre em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.35122543 ou pelos outros meios de contato disponibilizados. Para outras informações, acesse nossa Política de Trocas e Devoluções.

Posso trocar o produto via Televendas?

Sim, desde que os Produtos tenham o mesmo valor da compra realizada no Site. Caso contrário, vá pessoalmente a uma de nossas lojas físicas ou entre em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.35122543 ou pelos outros meios de contato disponibilizados.

E se o produto que eu tiver que trocar não tiver mais no estoque?

Providenciaremos o cancelamento da Compra e o estorno do pagamento, nos termos de nossa Política de Trocas e Devoluções.

Como devolver um produto?

Como devolver um produto com defeito?

Como fazer devolução de um produto por arrependimento ou desistência?

Para fazer a devolução de um produto, basta ir a uma de nossas lojas físicas ou entrar em contato para obter um código de postagem para que você possa entregar o produto em uma agência dos Correios. Caso haja qualquer dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.35122543, ou pelos outros meios de contato disponíveis. O procedimento será o mesmo para devolução de produtos com defeito e para devolução por arrependimento ou desistência. Nesses casos, o prazo será de, no máximo, 7 (sete) dias. Para mais informações, consulte nossa Política de Trocas e Devoluções.

Quais as normas para devolução por Correios?

Inicialmente, você deve entrar em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.35122543, ou pelos outros meios de contato disponíveis, e informar os motivos da devolução. Dependendo do caso, a CAIE coompras.com.br fornecerá um código de autorização de postagem, com o qual você poderá enviar o produto à FACILITART, de qualquer Agência de Correios Própria AC ou Agência Franqueada AGF, sem qualquer custo. Para mais informações, consulte nossa Política de Trocas e Devoluções.

Posso devolver um produto na loja física?

Sim, desde que o produto adquirido no Site atenda as condições estabelecidas em nossa Política de Trocas e Devoluções.

Como faço para cancelar minha compra?

Se você quiser cancelar sua compra, pode dirigir-se pessoalmente a uma de nossas lojas físicas ou entrar em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.35122543, ou pelos outros meios de contato disponibilizados, e solicitar o cancelamento. Nos dois casos, nossos atendentes orientarão o Cliente com relação ao processo por completo.

Ressarcimento de valores de pedidos cancelados?

O ressarcimento será feito por meio de pedido de estorno do valor cobrado perante a administradora de cartão de crédito.

Após o período de troca e devolução, se o produto estiver com defeito o que eu devo fazer?

Você deve entrar em contato direto com o fabricante. Caso tenha algum problema, entre em contato com a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.35122543, ou pelos outros meios de contato disponibilizados.

Em que situações meu pedido pode ser cancelado?

Normalmente quando não há liberação do crédito por parte da administradora do cartão. Em caso de dúvidas, consulte a Central de Atendimento coompras.com.br, pelo telefone 32.35122543, ou pelos outros meios de contato disponibilizados.

6. PREÇOS**Os preços são válidos em todas as lojas físicas?**

Os preços para venda pelo site são os mesmos das lojas físicas? Não. Os preços apresentados no Site se referem apenas às compras efetuadas no site, não se aplicando nem ao Televentas nem às lojas físicas.

Se o preço praticado no Site for menor que o da loja física, terei ressarcimento da diferença?

Não. Os preços são fixados de forma diferente para o Site, para o Televentas e para as lojas físicas e a FACILITART não reembolsa nenhuma diferença de preço verificada entre suas diversas formas de atuação.

7. CADASTRO DE CLIENTE**Como criar uma Conta de Acesso?**

Você pode se cadastrar clicando aqui e preenchendo o cadastro de Cliente. A criação de uma Conta de Acesso vai facilitar sua navegação no site, permitindo, por exemplo, que você faça listas de desejos e simplificando o processo de Compra.

Como faço para receber as Ofertas do coompras.com.br?

Você pode criar uma Conta de Acesso, como indicado na questão anterior, ou simplesmente indicar seu e-mail e seu CEP em uma caixa de cadastro rápido, newsletter.