

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste documento, é apresentar aos nossos usuário os Termos e Condições Gerais de Uso, daqui em diante citado apenas como “termos”, que regulam a utilização das plataformas disponibilizadas pela ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S. A. - CASAS PERNAMBUCANAS, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 61.099.834/0001-90, apresentada daqui em diante como “Pernambucanas”, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Consolação nº 2411, Consolação, CEP 01.301-100, e demais empresas do grupo, parceiras e terceiras.

Disponibilizamos plataformas digitais e telefônicas; como página de internet, aplicativos móveis, mídias sociais e canais de atendimento, as quais chamaremos somente de “plataformas”.

Recomendamos a leitura atenta destes Termos, pois sinaliza a concordância com as condições de utilização de nossas plataformas.

2. OBJETIVO

O presente documento tem como objetivo informar as principais regras a serem observadas e orientar sobre a correta utilização de todos que acessam e utilizam as funcionalidades de nossas plataformas.

Através das plataformas a Pernambucanas disponibiliza o acesso a uma ampla variedade de produtos e serviços, destacando o nosso compromisso de buscar qualidade e segurança em todas as operações.

3. ACEITAÇÃO DOS PRESENTES TERMOS E CIÊNCIA QUANTO À POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Como condição para a utilização das nossas plataformas, o usuário declara sua concordância com as regras contidas neste documento, bem como ter feito a leitura da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, disponível em <https://www.pernambucanas.com.br/politica-de-privacidade>.

A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais regula o tratamento dado às informações coletadas em nossas plataformas, sendo parte integrante e inseparável deste Termo. Toda informação pessoal, ou não, fornecida pelo usuário será coletada e guardada de acordo com os mais rígidos padrões de segurança e confiabilidade, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018).

4. CONDIÇÕES DE ACESSO E USO DAS PLATAFORMAS

4.1. De modo geral, o uso das plataformas da Pernambucanas tem caráter gratuito para todos os usuários. Entretanto, para usufruir de algumas funcionalidades dessas plataformas o usuário eventualmente precisará cadastrar-se, criando uma Conta de acesso, com Login e Senha próprios, além de fornecer outros dados.

4.2. As plataformas de compras da Pernambucanas são destinadas a pessoas físicas maiores de 18 (dezoito) anos e plenamente capazes, de acordo com o que prevê o Código Civil brasileiro. A plataforma de ensino (UNIDIG – Universidade Digital Pernambucanas) é destinada também à usuários entre 12 e 17 anos, devidamente cadastrados na presença do responsável legal. Caso o usuário não concorde com as referidas condições, não deverá prosseguir com a criação da conta de acesso ou utilizar os serviços.

4.3. O usuário é responsável por fornecer informações corretas, verdadeiras, completas e atualizadas, bem como zelar pelo sigilo de sua Senha, não divulgando-a a terceiros. A Pernambucanas não se responsabiliza pela falta de autenticidade, integridade e/ou atualização dos dados prestados por seus usuários, nem mesmo pelo eventual uso indevido de informações publicadas por usuários ou por fraudes decorrentes da violação de senhas.

4.4. O usuário é responsável por dispor de dispositivos e equipamentos compatíveis, serviço de conexão à Internet habilitados (podendo utilizar WiFi que a Pernambucanas poderá disponibilizar em suas lojas), softwares devidamente atualizados, além da adoção de medidas de segurança mínimas, como o uso de senha forte, para acessar as plataformas de forma segura e utilizar suas funcionalidades de forma integral.

5. FUNCIONALIDADES DAS PLATAFORMAS

5.1 Nossas plataformas são exibidas aos usuários na maneira como estão disponíveis, podendo sofrer atualizações, obrigando-se a Pernambucanas a:

- ii. Preservar a sua funcionalidade, com links não quebrados e utilizando layout que respeita e proporciona ao usuário, sempre que possível, uma navegação fácil e intuitiva;
- iii. Exibir as funcionalidades de maneira clara, completa, precisa e suficiente de modo que exista a exata percepção das operações realizadas; e
- iii. Garantir, por meio da tecnologia disponível, a segurança e sigilo dos dados fornecidos nas funcionalidades dispostos em nossa Política de Privacidade.

5.2. Nossas plataformas podem registrar logs (arquivos de registros), cookies, e tecnologias similares para aprimorar as funcionalidades das plataformas da Pernambucanas e melhorar a relevância dos resultados oferecidos por nossos serviços. O usuário pode descobrir mais

informações a respeito dessas tecnologias em nossa Política de Privacidade estando as mesmas em conformidade com a LGPD (Lei 13.709/18).

5.3. Para adquirir os produtos disponibilizados nas plataformas da Pernambucanas, o usuário deverá logar na plataforma. Caso ele ainda não possua cadastro, esse será realizado através do preenchimento manual dos dados pelo próprio usuário para criação de login e senha e, para usuários já cadastrados, deverá acessar sua conta.

5.4. A Pernambucanas se reserva o direito de cancelar os pedidos feitos, os cartões presentes, descontos de promoções ou, até mesmo, o cadastro do usuário em caso de irregularidades ou uso fraudulento de suas plataformas ou caso ocorra qualquer violação às diretrizes presentes nestes Termos, regulamentos promocionais ou legislação aplicável.

5.6. As descrições dos produtos expostos em nossas plataformas realizam-se com base na informação proporcionada pelos fornecedores da Pernambucanas. A informação dada sobre cada produto, assim como fotografias ou vídeos relativos aos mesmos, e os nomes comerciais, símbolos distintivos de qualquer classe são expostos para orientar os usuários.

5.7. O preço dos produtos estará indicado ao lado da ilustração dos mesmos, exceto no caso de um erro evidente. No preço apresentado, já estão inclusos os impostos que incidem na venda, mas excluem os gastos correspondentes ao envio (frete) dos produtos, que são somados ao valor total do pedido quando o usuário indica o endereço de entrega e escolhe o método de entrega.

5.8. Em determinados produtos, a Pernambucanas disponibiliza a opção da inclusão de serviços extras, como a garantia estendida e seguros. Abaixo dessas opções encontra-se o regulamento específico de cada um desses serviços. Fica reservado ao usuário a escolha da aquisição da garantia estendida e do seguro. Estes serviços são contratados mediante o pagamento do valor divulgado nas plataformas ou no regulamento.

5.9. Após o usuário selecionar todos os artigos que deseja comprar, estes serão adicionados a sacola de compras. A inclusão do produto a sacola de compra não garante a disponibilidade do mesmo até o momento de finalização o pedido.

5.10. Ressaltamos a importância de o usuário seguir de forma atenta os passos do processo de compra, indicando ou verificando as informações solicitadas em cada passo para efetuar o pedido e realizar o pagamento. Após a conclusão da compra o usuário poderá acompanhar seus pedidos acessando sua conta e verificando a área “Meus Pedidos”.

5.11. O funcionamento das plataformas da Pernambucanas se dá por prazo indeterminado. No entanto, essas plataformas, no todo ou em cada uma das suas seções, podem ser encerradas, suspensas ou interrompidas unilateralmente pela Pernambucanas, a qualquer momento e sem necessidade de prévio aviso.

6. ENTREGAS, TROCAS E CANCELAMENTO

6.1. O pedido poderá ser cancelado, em caso de arrependimento, enquanto estiver com o status "Confirmado". Para realizar o cancelamento, o usuário deverá acessar Minha Conta > Pedidos, clicar em "+ Info" e, na sequência, Cancelar. Para solicitar o cancelamento de um pedido, uma vez iniciado o processo de entrega, deve ser exercido o direito de arrependimento, seguindo o processo estipulado no item 6.4.

6.2. A entrega dos produtos adquiridos em nossas plataformas será liberada somente após a confirmação do pagamento do pedido. O prazo para entrega dos produtos varia de acordo com o local e a modalidade escolhida e é apresentado no momento da efetivação da escolha do frete. A validar a opção definida, o prazo de entrega poderá sofrer alterações, à ocorrência de impactos sofridos pelo entregador (exemplo: greve). A entrega deve ser entendida como realizada ou o pedido "entregue" quando o usuário ou um terceiro de sua indicação, como um porteiro ou recepcionista de seu prédio ou condomínio, estiver fisicamente em posse das mercadorias, o que se mostrará na assinatura do recibo do pedido no endereço de entrega indicado. A entrega da Pernambucanas é realizada somente em território nacional. É de responsabilidade do usuário a verificação das condições das embalagens no ato da entrega, antes de assinar o recebimento do produto, na presença do entregador. Se, posteriormente, uma vez revisado o produto, o usuário detectar quaisquer problemas como avaria, quebra, indícios de embalagem violada ou qualquer imperfeição causada pelo envio, o mesmo compromete-se a comunicar o ocorrido a Pernambucanas no menor prazo de tempo possível e num máximo de 7 (sete) dias corridos a partir da entrega. Mais informações, consulte nossa política de trocas em: <https://www.pernambucanas.com.br/trocas-e-devolucoes-new>.

6.3. Para aperfeiçoar o atendimento aos nossos clientes e com base no Código de Defesa do Consumidor, a Pernambucanas dispõe de uma Política de Troca e Devoluções para os produtos adquiridos através da plataforma disponível em <https://www.pernambucanas.com.br>. Segue abaixo condições gerais:

- i. Todas as trocas e devoluções deverão ser comunicadas à Central de Relacionamento com o Cliente através do e-Mail: atendimento@lojavirtual.pernambucanas.com.br ou solicitadas em nossas plataformas através do login de acesso do usuário, dentro do prazo de 7 (sete) dias a contar do recebimento do produto;
- ii. Em ambas as formas de solicitação, a Pernambucanas indicará a forma de devolução mais apropriada, dependendo da categoria do produto adquirido e/ou região de entrega;
- iii. A Pernambucanas realiza as trocas e devoluções para todo o território brasileiro.

Para consultar nossa política de troca, você poderá acessar <https://www.pernambucanas.com.br/trocas-e-devolucoes>.

6.4. A Pernambucanas garante o direito ao Arrependimento de Compra conforme previsto no Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento dos mesmos ocorrer fora do estabelecimento físico, especialmente por plataformas digitais e telefônicas. Para exercer o direito ao Arrependimento, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente através do e-Mail: atendimento@lojavirtual.pernambucanas.com.br, e informando sua decisão. O usuário pode descobrir mais informações a respeito do direito ao Arrependimento em nossa Política de Troca e Devoluções.

7. ATENDIMENTO

7.1. A Pernambucanas disponibiliza em suas plataformas, canais de atendimento ao usuário, possibilitando um atendimento mais rápido e preciso. Esses canais são digitais e telefônico e permitem uma interação entre o usuário e a Pernambucanas referente a informações de produtos e pedidos, solicitações, reclamações, contestações, críticas e elogios.

7.2. A Pernambucanas disponibiliza em suas plataformas serviços financeiros diversificados, com o objetivo de oferecer vantagens e facilidades para o usuário. O regulamento específico e/ou Termos e Condições de uso de cada um desses serviços encontram-se em suas respectivas páginas. Para maiores informações, condições de contratação, solicitações, reclamações, contestações, críticas e elogios, o usuário poderá entrar em contato através do nosso SAC pelo 0800-724-9200 ou pelo WhatsApp (11)3004-4441.

8. PROMOÇÕES E CLUBE DE VANTAGENS

8.1. O PRIME é o Clube de Vantagens da Pernambucanas que oferece ao usuário uma assinatura mensal ou anual com vários benefícios exclusivos para seu assinante. O regulamento específico e/ou Termos e Condições de uso desse serviço encontram-se em sua respectiva página <https://prime.pernambucanas.com.br>. Este serviço é contratado mediante adesão e pagamento do valor divulgado nas plataformas ou no regulamento. Para maiores informações, condições de contratação, solicitações, reclamações, contestações, críticas e elogios, o usuário poderá entrar em contato através dos nossos canais de atendimento ou pelo e-mail atendimento@pernambucanas.com.br.

8.2. Os serviços e promoções oferecidos pela Pernambucanas possuem diretrizes específicas previamente estipuladas em seus regulamentos com relação ao seu prazo de vigência. O usuário deverá observar atentamente as informações referentes aos seus valores, prazos, vigência e condições gerais determinadas em seus regulamentos próprios e anúncios. É importante observar que os preços relacionados a quaisquer promoções ou vendas oferecidas em nossas plataformas serão exclusivos e somente serão aplicados para as compras nas plataformas, portanto, não vincularão nenhuma loja física.

8.3. O Término de um Serviço resultará na finalização de contrato.

9. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. A Pernambucanas possibilita ao usuário, em sua plataforma, a avaliação e a publicação de comentários sobre seus produtos e serviços, entretanto, o conteúdo publicado está sujeito à moderação. A Pernambucanas se reserva o direito de não publicar ou remover os comentários enviados pelos usuários a qualquer momento, sem prévio aviso e nenhum direito de indenização, caso sejam considerados conteúdos ofensivos, como exemplificados abaixo:

- i. Conteúdo que ofenda a honra, imagem, reputação e dignidade de qualquer pessoa, grupo ou a Pernambucanas;
- ii. Conteúdo impróprio para menores de idade, indecente e ilegal, como pornografia, pedofilia e outras modalidades de cunho sexual;
- iii. Racismo ou discriminação de qualquer natureza;
- iv. Bullying, stalking ou qualquer outra espécie de constrangimento ilegal ou assédio;
- v. Conteúdo que possa infringir direitos autorais, direito de imagem ou que seja prejudicial aos usuários da página;
- vi. Utilização de marcas, símbolos, logotipos ou emblemas de terceiros;
- vii. Instigação ou apologia à prática de crimes, como tráfico ou uso de entorpecentes, estupro, homicídio, estelionato, dentre outros;
- viii. Manifestação da prática de ato contrário à lei, à ordem pública ou aos bons costumes;
- ix. Uso da violência, disseminação de ódio ou qualquer outra forma de agressão ao bem-estar físico ou psicológico de alguém;
- x. Atividade comercial similar das plataformas da Pernambucanas ou que a utilize para angariar recursos por publicidade de terceiros ao invés de praticar a interação regular do ambiente;
- xi. Arquivos corrompidos ou de links suspeitos, que contenham malware, vírus, entre outros;
- xii. Erros ou suspeita de equívocos.

9.2. O conteúdo enviado pelos usuários e publicados em nossas plataformas não deverá ser interpretado como opinião da Pernambucanas, tampouco, como declaração de concordância com o que foi publicado. Os usuários são inteiramente responsáveis pelos comentários que submeterem em nossas plataformas.

9.3. A Pernambucanas não pactua com a publicação de conteúdos que infrinjam direitos de autor, segredos de negócio ou quaisquer outros direitos de terceiros, ou ainda que tenham natureza discriminatória, ofensiva ou ilícita.

9.4. O usuário obriga-se a utilizar nossas plataformas de forma a não causar prejuízos a quaisquer direitos ou interesses de terceiros, ou de qualquer forma que possa vir a causar dano, sobrecarregar, inutilizar ou impedir o seu regular funcionamento.

9.5. É especialmente vedado ao usuário publicar materiais que contenham vírus ou outros programas de computador maliciosos, que possam causar danos as plataformas da Pernambucanas, ou, ainda, a outros usuários.

9.6. A publicação de quaisquer conteúdos pelo usuário, incluindo mensagens e comentários, implica em licença não-exclusiva, irrevogável e irretroatável, para sua utilização, reprodução e publicação pela Pernambucanas, em suas plataformas, sem qualquer limitação.

10. INSENCÕES E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

10.1. A Pernambucanas zela pela privacidade e a proteção de dados de seus usuários, garantindo que suas atividades de tratamento de dados pessoais sejam realizadas sempre em conformidade com as determinações da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), e veda a utilização de suas plataformas para o envio de mensagens não autorizadas de qualquer natureza, via correio eletrônico. No entanto, o usuário deve ter ciência de que pessoas, de má-fé, podem se valer da falta de cuidados com seus dados pessoais, inclusive, se passando por representante de marcas conhecidas para obter informações como senhas e dados de cartões de crédito. A Pernambucanas **nunca** irá solicitar suas informações de acesso, como senha e nome de usuário, dados bancários ou outras informações pessoais através de e-mail ou contato telefônico. Ressaltamos que caso o usuário receba qualquer e-mail não-solicitado ou potencialmente invasivo em nosso nome, envie uma denúncia para lgpd@pernambucanas.com.br.

11. LEI APLICÁVEL, JURISDIÇÃO E PROPRIEDADE INTELECTUAL

Os Termos e Condições de Uso aqui descritos são interpretados segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para

dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias envolvendo este Termo, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

O USUÁRIO reconhece e concorda que todos os conteúdos e informações contidos nas nossas plataformas têm proteção assegurada pelas leis que regulamentam direitos autorais, marcas registradas e outros direitos de propriedade intelectual, e que os mesmos pertencem à Pernambucanas ou àqueles que nos concedem a sua licença de uso. Não é permitida a reprodução total ou parcial dos conteúdos e informações contidas nas mesmas.

Copyright © 2021 Lojas Pernambucanas. Todos os direitos reservados. ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S A CASAS PERNAMBUCANAS / CNPJ: 61.099.834/0001-90. Endereço: Rua da Consolação, 2411, São Paulo - SP.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Informamos que os presentes Termos estão sujeitos a alterações a qualquer momento e sem prévio aviso para sua melhoria e aprimoramento, exceto em caso de proibição legal. Ressaltamos o direito da Pernambucanas de modificá-lo, conforme nossas práticas, como também para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, é importante destacar a importância de o usuário verificá-lo sempre que acessar as plataformas.

O atendimento aos usuários poderá ser realizado por meio dos nossos canais de atendimento, de segunda a sábado, das 8h às 22h, exceto feriados nacionais:

- i. SAC Cartões: 0800-724-9200 – Seg a Sexta das 08hs às 22hrs e Domingos e Feriados – Das 09h às 15h.
- ii. Central de Cartões e Contas: (11)3004-4441 – Capitais e regiões metropolitanas ou pelo 0800 200 4441 para demais localidades
- ii.e-Mail: atendimento@lojavirtual.pernambucanas.com.br.
- iii. Dúvidas sobre privacidade e proteção de dados: lapd@pernambucanas.com.br