

## 1. Condições gerais

A entrega de produtos vendidos pela Cirúrgica Fernandes é realizada por transportadoras parceiras e ocorre de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 17h.

Os prazos de entrega constantes do *website* da Cirúrgica Fernandes dizem respeito a entregas à capital dos Estados indicados. Entregas para outras cidades podem estar sujeitas a outros prazos.

A Cirúrgica Fernandes poderá de tempos em tempos alterar os prazos para entrega de produtos. Tais alterações serão previamente disponibilizadas aos clientes no *website* da Cirúrgica Fernandes ou por correio eletrônico ou outro meio.

O prazo de entrega é contado a partir do primeiro dia útil\*\*\* após a emissão da nota fiscal. Referido prazo é estabelecido em dias úteis, ou seja, não inclui sábados, domingos e feriados.

*\*\*\*Consulte seu representante de vendas para obter informação quanto ao horário de corte de sua região e/ou prazo de entrega.*

**IMPORTANTE:** após a finalização do pedido não é possível alterar a forma de entrega dos produtos, 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.

O prazo para entrega de produtos, bem como benefícios de entrega gratuita ou com desconto, podem estar sujeitos a ordens de compra com valores mínimos definidos pela Cirúrgica Fernandes, a seu exclusivo critério, de tempos em tempos.

## 2. Situações em que pode ocorrer atraso na entrega

Na primeira tentativa de entrega de produto sem sucesso, o pedido retornará para o Centro de Distribuição da transportadora. Para que seja realizada nova tentativa de entrega é necessário que o cliente a solicite ao representante comercial que intermediou a venda do produto.

O prazo para reenvio do produto será o mesmo que o originalmente informado na finalização do pedido e será contado a partir do primeiro dia útil após a confirmação do endereço de entrega por escrito pelo cliente. O reenvio de produtos estará sujeito a cobrança de taxa adicional de reentrega onde o cliente poderá ser responsabilizado\*\*\*

*\*\*\*Consulte condições antes de autorizar a reentrega.*

Caso o cliente tenha fornecido o endereço de entrega errado, ele deverá entrar em contato com o representante comercial que intermediou a venda do produto e solicitar a alteração de endereço.

Fatores naturais e adversos, tais como chuvas fortes, acidentes ou greves na região onde o produto deveria ser entregue, ou quaisquer outros fatores que impossibilitem ou dificultem a chegada do transportador ao local de entrega, eximirão a Cirúrgica Fernandes de quaisquer atrasos na entrega de produtos.

## 3. Quando recusar a entrega

Os produtos são enviados ao cliente exatamente como nos foram entregues por seus respectivos fabricantes. Na ocorrência de qualquer das hipóteses abaixo, o cliente deverá recusar o recebimento da mercadoria e escrever o motivo da recusa no CTE da transportadora:

- embalagem aberta ou avariada;

- produto avariado;
- produto em desacordo com o pedido; ou
- falta de peças/acessórios.

Se, apesar do produto encontrar-se em qualquer das situações descritas acima, o cliente aceitar o produto, o cliente deverá ressaltar tal fato no canhoto e/ou CTE da transportadora, descrevendo o ocorrido.

#### **4. Compromisso das transportadoras parceiras da Cirúrgica Fernandes**

É vedado às transportadoras parceiras da Cirúrgica Fernandes:

- entregar produtos por meios alternativos (exemplo: içar produto por janela);
- realizar instalação e/ou manutenção de produtos;
- abrir a embalagem de produtos;
- coletar produtos de devolução sem prévia autorização (excetuadas as hipóteses previstas no item 3 acima).
- realizar entrega de produtos em endereço diferente do que consta no DANFE;
- realizar entrega a menores de idade ou sem documento de identificação.

#### **5. Entrega Agendada/Reentrega e Carros dedicados.**

O serviço de entrega agendada é cobrado e seu valor será informado pela Cirúrgica Fernandes (diretamente ou por seu representante comercial) ao cliente para sua aprovação.

Observações às transportadoras:

É expressamente proibido acatar solicitações de agendamentos, reentregas e carros dedicados sem autorização da Cirurgica Fernandes.