



FRACTAL 3D



POLÍTICA COMERCIAL DA FRACTAL 3D

Agosto, 2018

O estabelecimento desta política visa o total e inexorável respeito aos nossos clientes, e a preservação inequívoca deste relacionamento, buscando sempre a perenidade desta relação. Nunca abriremos mão disso! Assim, entendemos que nas relações comerciais, **o cliente é a parte fundamental**, mas desde que sejam respeitados determinados pontos. Esses pontos serão colocados a seguir, **e têm total aderência à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990**, popularmente conhecida como **Código de Defesa do Consumidor**.

Leia com total e indispensável atenção esses pontos, pois aqui consta o que consideramos e esperamos de todos os nossos clientes, e principalmente, tudo o que será oferecido e o que nossos clientes podem esperar de nós. **Temos a obrigação de satisfazê-los e assim o faremos**, desde que suas necessidades estejam completamente aderentes a esses pontos.

O QUE O CLIENTE PODE ESPERAR DA FRACTAL 3D?

- Muitíssima seriedade no atendimento de suas demandas;
- Lisura, honestidade e ética na negociação;
- Que nunca empurrará um produto ou quantidades que o cliente não precise;
- Que esclarecerá corretamente as características técnicas de todo o produto oferecido;
- Que sempre será atendido da melhor maneira que o mercado possa oferecer, desde que esteja dentro de nossas possibilidades, respeito às Leis e aos *players* do mercado;
- Disponibilidade de Informações técnicas e funcionais sobre os produtos, fidedignas as que o fabricante nos oferece;
- Sinceridade nos prazos de fornecimento, tanto aos produtos disponíveis em Território Nacional, como aos que carecerão de processos de importação, e;



FRACTAL 3D



- Que garantirá celeridade nas ações procedentes de troca, e quando não for possível, compensará de alguma maneira o cliente por isso, segundo nossas possibilidades.

O QUE A FRACTAL 3D ESPERA DE TODO CLIENTE?

- Que leia atentamente esta política;
- Honestidade na negociação junto à Fractal 3D;
- Que seja sincero nos pleitos de troca;
- Que não faça nada de última hora nos processos e premissas comerciais;
- Que esteja atento ao produto desejado, lendo todos os folders, datasheets e características técnicas deste produto, e que o troque ou o devolva apenas em última necessidade, e;
- Que entenda nossos valores ao ler esta política, e que assim, continue sendo sempre nosso parceiro!

1) TERMOS E CONDIÇÕES

1.1. Gerais

- a) Esses termos podem ser alterados a qualquer momento, sem prévio aviso e não retoragindo às compras já executadas em momentos anteriores, abrangendo preços, quantidades, modelos, frete ou quaisquer outras condições inerentes às transações comerciais;
- b) A partir do momento onde uma compra é feita, automaticamente, o cliente aceita as condições totalmente explícitas nesta política;
- c) Os produtos estão sujeitos à disponibilidade em estoque. No caso da indisponibilidade dos mesmos, se for de fornecimento nacional ou internacional, nosso dever é informar ao cliente os prazos de disponibilização dos mesmos;
- d) Favor verificar as descrições técnicas dos produtos, pois os produtos podem estar além ou aquém da necessidade de cada cliente, em sua respectiva aplicação;



FRACTAL 3D



- e) Após a emissão do pedido de compra, o mesmo não mais será cancelado, e a compra é celebrada. Portanto, certifique-se do produto que é comprado, para que isso não gere contratempos posteriores;
- f) Quando a compra é celebrada *in loco*, nenhum comércio ou fabricante, em Território Nacional, tem a obrigação de trocar ou receber de volta um produto, que não seja por defeito de fabricação. Porém, por cortesia, disponibilizamos 7 dias para a troca ou a devolução, a partir do recebimento do produto;
- g) A Fractal 3D não se responsabiliza, sob hipótese alguma, à aplicação que será dada aos equipamentos adquiridos, aos objetos que serão produzidos, e suas respectivas aplicações e usos, bem como a algum eventual dano físico que a configuração de mau uso tenha se evidenciado, sob as pontuações aqui feitas, e;
- h) A compra não realizada *in loco* segue os preceitos do art. 49 do código de defesa do consumidor, permitindo 7 dias de prazo para a troca.

1.2. Filamentos ou Pós para Sinterização

- a) A leitura dos datasheets é de fundamental importância para o melhor aproveitamento da qualidade oferecida por cada produto. Cada produto tem propriedades e aplicações diferentes. Certifique-se de que utilizará o produto correto, antes de comprá-lo;
- b) As fotos são meramente ilustrativas. Cores podem acabar variando de acordo com o tipo de produto, o tipo de impressora e as respectivas configurações aplicadas à operação de cada uma das máquinas;
- c) A aderência à mesa de impressão pode variar de acordo com o tipo de filamento, o tipo de impressora e as respectivas configurações aplicadas à operação de cada uma das máquinas. Leia atentamente os datasheets, buscando sempre a melhor operação para com o produto, e o correto aproveitamento da qualidade oferecida pelo mesmo, e;
- d) A versão de consumo para os pós de sinterização são para impressoras SLS desktop. Caso tenha uma impressora SLS industrial, certifique-se da quantidade mínima para consumo.

1.3. Impressoras 3D



FRACTAL 3D



- a) Cada impressora 3D tem suas respectivas particularidades e distinções. Tecnologias diferentes, sistemas operacionais, operação, dimensões físicas, áreas de construção, dentre tantas muitas. Leia atentamente os folders e os datasheets antes de adquirir a desejada.

1.4. Scanners Digitais

- a) O scanner digital é uma das fantásticas ferramentas inerentes ao universo de manufatura aditiva e prototipagem rápida. Sua ótima utilização requer experiência de uso e existem scanners de mão, mesa e de base móvel e giratória. Leia atentamente os folders e os datasheets antes de adquirir o desejado.

2) DEVOLUÇÕES, TROCAS OU GARANTIA

2.1. Para Impressoras 3D, Scanners, Ferramentas ou Demais Equipamentos

- a) Havendo desejo de troca ou devolução por parte do cliente, para que estas sejam efetivadas, o produto deve estar em sua embalagem original e inviolada, além das despesas de frete serem completamente por conta do cliente. No reembolso, será devolvido 90% do valor pago, e os 10% restantes são utilizados para cobertura de despesas administrativas e comerciais decorridas do atendimento junto ao cliente. O prazo para devolução variará conforme o meio de pagamento utilizado. Se o pagamento foi realizado através de cartão de crédito, cartão de débito, boleto bancário, ou outros meios inerentes a uma transação comercial, as respectivas taxas cobradas pelas bandeiras serão descontadas do reembolso;
- b) Quando houver pleito do cliente por troca motivada por defeito de fabricação, o produto será retirado *in loco* por fretista contratado pela Fractal 3D. Para este produto ser retirado, o mesmo deverá estar com sua Nota Fiscal original, em sua embalagem, proteções, calços, acessórios, manuais de instruções (quando houver), demais documentos, originais de fábrica. Portanto, ao receber seu produto, não se desfaça destes itens, guardando-os adequadamente em locais de fácil disponibilização, acesso e conservação. A indisponibilidade ou avaria de quaisquer destes itens inviabiliza a troca, ainda que o produto estiver em garantia. Essas são exigências dos fabricantes, e a Fractal 3D não possui controle sobre este processo, para abrir exceções;



FRACTAL 3D



- c) Os prazos de retirada dos equipamentos são passados pelo fretista contratado, onde a Fractal 3D não possui controle algum;
- d) Os prazos de garantia variam conforme o fabricante e os aparelhos adquiridos, e a Fractal 3D não têm alçada e competência para alterá-los unilateralmente;
- e) Não cole adesivos ou adornos nos equipamentos! Isso cancela a garantia imediatamente, por alterar suas características originais de fabricação!
- f) Todo equipamento solicitado à troca por garantia será submetido à análise técnica do fabricante. Se por ventura for detectado defeito de fabricação, o equipamento é trocado imediatamente, e as despesas de frete ficam por conta da Fractal 3D;
- g) Se por ventura for detectado defeito por mau uso, má operação ou vícios na utilização, como alterações das características originais dos equipamentos, o equipamento ou será devolvido ao cliente ou será consertado, mediante orçamento técnico, aprovação do conserto formalizada pelo cliente, e pagamento antecipado. Neste caso, as despesas com frete ficam por conta do cliente, integralmente, e;
- h) A não formalização da devolução ou da solicitação de conserto em um prazo de 10 dias, quando for constatado mau uso, má operação ou vícios na utilização, como alterações das características originais dos equipamentos, implicará na venda do equipamento para cobertura das respectivas despesas e na devolução da diferença ao cliente.

2.2. Para Filamentos, Pós de Sinterização ou Resinas

- a) Havendo desejo de troca ou devolução por parte do cliente, para que estas sejam efetivadas, o produto deve estar em sua embalagem original e inviolada, além das despesas de frete serem completamente por conta do cliente. No reembolso, será devolvido 90% do valor pago, e os 10% restantes são utilizados para cobertura de despesas administrativas e comerciais decorridas do atendimento junto ao cliente. O prazo para devolução variará conforme o meio de pagamento utilizado. Se o pagamento foi realizado através de cartão de crédito, cartão de débito, boleto bancário, ou outros meios inerentes a uma transação comercial, as respectivas taxas cobradas pelas bandeiras serão descontadas do reembolso, e;
- b) Não há garantia de fábrica para esses itens. Porém, acreditamos veementemente que um cliente apenas pleiteará a troca apenas no caso de alguma anormalidade. Quando o cliente pleitear esta troca, o insumo será submetido à análise técnica do



FRACTAL 3D



fabricante. Se por ventura for detectada falta de qualidade do produto, o insumo será trocado imediatamente, e as despesas de frete ficam por conta da Fractal 3D.

3) CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PAGAMENTOS

- a) Os canais de comunicação entre o cliente e a Fractal 3D são os únicos e exclusivos disponibilizados no site da empresa. Nenhum processo de comunicação será seguido e válido por outros meios, a não ser os que estejam no site;
- b) Nenhum meio de pagamento fora dos que estão disponibilizados no site ou em ficha cadastral oficial da Fractal 3D (clientes PJ), serão utilizados para formalização de transação ou pagamentos dos produtos ou serviços oferecidos;
- c) Não aceitamos pagamento em dinheiro acima de R\$ 500,00, bem como, **nunca solicitaremos envio de valores pelos correios ou courier**, e;
- d) A Fractal 3D não possui máquinas de pagamentos por cartões. Quaisquer pagamentos ou parcelamentos deverão ser efetuados pelo e-commerce da empresa, ou pelos meios disponibilizados por ela.

4) RETIRADA DO EQUIPAMENTO 'IN LOCO' OU VISITA AO ESCRITÓRIO

- a) Toda retirada de produto comprado, ou visita ao escritório, será feita apenas com agendamento prévio;
- b) A expedição funciona de 3ª à 6ª feira, das 08:30 às 15:30. Nunca haverá agendamento em datas ou horários diferentes destes colocados;
- c) No caso de retirada de equipamento, será feito um agendamento apenas quando as condições comerciais e financeiras entre as partes tiverem sido satisfeitas e um pedido de compra emitido, com uma respectiva confirmação, e;
- d) Para visitas ao escritório, basta apenas entrar em contato.