

## **FAQ – Perguntas frequentes do E-commerce**

### **1. MEUS PEDIDOS**

#### **Consigo rastrear o 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 Sector Rental Technology, não tendo o Cliente nenhuma influência sobre tal decisão.

#### **Posso adicionar outro produto à Compra que eu fiz?**

Não, após finalizada, a Compra não poderá ser alterada. Para adquirir outro produto, você deverá iniciar uma nova Compra.

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

Entre em contato com o nosso CALM (Central de Atendimento Sector Rental Technology) por telefone 21 24913277 ou pelo EMAIL [comercialrj@sector.com.br](mailto:comercialrj@sector.com.br).

#### **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 Sector Rental Technology 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?**

Não.

A Sector Rental Technology 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 o CALM (Central de Atendimento Sector Rental Technology) por telefone 21 24913277 ou pelo EMAIL [comercialrj@sectormed.com.br](mailto:comercialrj@sectormed.com.br).

**Como é calculado o frete para meu pedido?**

O valor do frete é calculado automaticamente, a partir dos produtos selecionados e do CEP da entrega do Cliente. A informação do valor do frete já calculado para determinado endereço e determinados produtos aparece para o Cliente no momento de finalização da Compra no Site.

**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 distintos.

**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?**

Boleto bancário e Cartão de crédito.No futuro, a Sector Rental Technology 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 o CALM (Central de Atendimento Sector Rental Technology) por telefone 21 24913277 ou pelo EMAIL [comercialrj@sectormed.com.br](mailto:comercialrj@sectormed.com.br). Neste contato, você poderá solicitar o cancelamento do pagamento duplicado. Após análise, a Sector Rental Technology requererá à operadora do cartão que faça o estorno, se devido.

### **E se o meu pagamento não for aprovado?**

Deverá inserir outro meio de pagamento. Caso contrário, a Compra no Site será cancelada.

### **Qual é o prazo de aprovação da Compra?**

Cartão de Crédito imediato. Boleto Bancário prazo é de até 48 horas.

### **Posso alterar o cartão depois da finalização da Compra?**

Não será possível este procedimento.

### **Quais são as formas de parcelamento?**

Definido no site para cada produto e podendo ser visualizado ao clicar em Finalizar Compra.

### **Posso utilizar meu cartão emitido no exterior?**

Não, aceitamos apenas cartões de crédito emitidos no Brasil.

### **Quais são os prazos para estorno?**

A Sector Rental Technology 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. SERVIÇOS**

A Sector Rental Technology possui profissionais especializados para instalação e/ou montagem dos produtos?

Sim. No caso da locação de máquinas um profissional treinado deixará o equipamento instalado e operante.

## **4. 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 entrando em contato com nossas unidades 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 Sector Rental Technology disponibilizará no Site apenas determinados produtos.

## **5. CANCELAMENTOS, TROCAS E DEVOLUÇÕES**

### **Como trocar um produto do eCommerce?**

Para trocar um produto adquirido no Site, entre em contato com o CALM (Central de Atendimento Sector Rental Technology), por telefone 21 24913277 ou EMAIL [comercialrj@sectormed.com.br](mailto:comercialrj@sectormed.com.br). Para mais informações, acesse nossa Política de Trocas e Devoluções.

### **Como faço para cancelar minha compra?**

Se você quiser cancelar sua compra, entre em contato com o CALM (Central de Atendimento Sector Rental Technology), por telefone 21 24913277, ou pelo EMAIL [www.comercialrj@sectormed.com.br](mailto:www.comercialrj@sectormed.com.br) e solicite o cancelamento.

### **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 o CALM (Central de Atendimento Sector Rental Technology) por telefone 21 24913277 ou pelo EMAIL [comercialrj@sectormed.com.br](mailto:comercialrj@sectormed.com.br).

## **6. PREÇOS**

Os preços são válidos em todas as unidades físicas?

Os preços para venda pelo site são os mesmos das unidades físicas?

Não. Os preços apresentados no Site se referem apenas às compras efetuadas no site, não se aplicando necessariamente ao praticados no Televentas.

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

Não. Os preços poderão ser fixados de forma diferente para o Site e para o Televendas e a Sector Rental Technology 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.