

Condições *de Uso*

atualizado em 02/07/2025



Acesso Rápido

1. Sobre a Privalia

1.1. Você conhece nossos produtos e serviços?

- a. Outlet
- b. Brandsplace
- c. Serviço Premium
- d. Travel
- e. Ads

2. Informações sobre o produto

3. Preços

4. Disponibilidade

5. Cheques Presente, descontos e promoções

5.1. Cheques Presente

- a. Refund "reembolso"
- b. Compensação e/ou bônus
- c. Convidado (Member Get Member)

5.2. Descontos e Promoções

5.3. Regras gerais

6. Formalização de pedidos

6.1. Pedidos Multicampanha

7. Pagamento

8. Cancelamento

9. Prazos, lugar de entrega e extravios

- 9.1. Entrega do produto
- 9.2. Prazo de envio
- 9.3. Insucesso na entrega e extravio
- 9.4. Problemas com o pacote

10. Devolução

11. Reembolsos

- 11.1. Reembolso premiado
- 11.2. Reembolso antecipado

12. Garantia dos Produtos

13. Segurança

14. Privacidade e proteção de dados pessoais

15. Propriedade Intelectual e Industrial

16. Acesso e Permanência na Plataforma

17. Condições Gerais

18. Nulidade

19. Modificação das Condições de Uso

20. Lei aplicável

1. Sobre a Privalia

Olá, somos a Privalia Brasil S.A., titular do site e do aplicativo ("Plataforma") que você está acessando agora, e estamos localizados em São Paulo-SP, registrados no CNPJ/ME n.º 10.464.223/0001-63 ("Privalia").

Seja bem-vind@!

#melhoresmarcas 

\$ #melhoresofertas

Somos uma das mais completas **plataformas digitais multimarcas** do Brasil, focada em oferecer as **melhores marcas** e **melhores ofertas** em um único lugar. Em mais de 15 anos de história, atuamos em conjunto com mais de 600 marcas que estão entre as mais desejadas do Brasil e do mundo, trazendo oportunidades únicas de compra de produtos e serviços aos nossos Prilovers.

Com **DNA sustentável**, somos um agente ativo na geração de negócios sustentáveis e responsáveis. Por meio da oferta e venda de produtos de coleção ou estoques remanescentes, auxiliamos na saúde financeira das marcas parceiras, evitamos o descarte e incentivamos o acesso e a economia circular.



Fazemos parte do grupo **Veepee**, líder no mercado de e-commerce **européu** e presente em 10 países. Somos a única operação fora da Europa, e atuamos em diversas categorias como moda, calçados, acessórios, esportes, beleza, kids, pets, bebidas & gastronomia, eletrônicos, casa e viagens.

Informações iniciais

+18

Aqui seu cadastro na qualidade de cliente, ou melhor, **Prilover**, é gratuito. Mas, antes de iniciar suas comprinhas, desde que tenha **18 anos ou mais**, Você deverá concordar com as nossas Condições de Uso e Política de Privacidade e Cookies cadastrando seu e-mail, gênero e senha.



Por medida de segurança adicional, se você estiver **inativo** por **30 minutos**, iremos solicitar que se identifique novamente antes de acessar seções particulares como "minha conta".



Aceitamos cadastros de **apenas uma conta** por pessoa em nossa Plataforma - podemos a nosso critério desativar contas excedentes - e aceitamos e distribuímos produtos somente dentro do **Brasil**.



Você também poderá, a qualquer momento, **cancelar o seu cadastro** acessando a seção **Minha Conta > deletar minha conta**.



Caso Você não queira se tornar um Prilover, existem páginas em nossa Plataforma acessíveis a **visitantes**, desde que cumpram nossas regras.



E vai aqui uma regrinha bem importante! A Privalia poderá cancelar pedidos ou cadastros de Clientes caso suspeite de qualquer atividade **fraudulenta** ou **violação** das Condições de Uso, políticas ou legislação nacional.

1.1. Você conhece nossos produtos e serviços?

a **Outlet**

Aqui proporcionamos a você oportunidades exclusivas das melhores marcas com desconto em campanhas no modelo **flash sales**, ou seja, por um **período determinado** em nossa Plataforma.

b **Brandsplace** ("Lojas")

Essa é a nossa plataforma de **marketplace**, criada para aproximar você das suas marcas favoritas, através dos fornecedores oficiais os quais denominamos como **"Lojas"** e identificamos com **"vendido e entregue por (...)"**, sendo eles responsáveis pela **entrega** e pelas **informações** dos produtos, tais como preço, qualidade, garantia, entre outros.

Lembre-se de que os pedidos nas lojas não entram nas regras de **cheque-presente** e **descontos** do Outlet e vice-versa.

Ah, e você pode comprar de várias marcas, mas terá que finalizar **separadamente** os pedidos dos produtos de Outlet e Brandsplace.

c **Serviço Premium**

Vantagens por ser Premium

- **Frete grátis** para regiões sul e sudeste.
Para compras de produtos a partir do valor mínimo divulgado no site ou regulamento, exceto produtos pesados ou volumosos ou de campanhas da aba de Liquida ou com nome Liquida.
- Acesso exclusivo a **pré-vendas** de marcas selecionadas.
- **Atendimento prioritário** em nosso SAC.
- **Campanhas exclusivas** para Premium.

Já ouviu falar do nosso Serviço Premium? É **incrível!**

Este serviço é válido pelo **período da assinatura**, e para que você esteja sempre por dentro das novidades, sua assinatura será **renovada automaticamente** pelo mesmo prazo e valores vigentes na Plataforma, até que você a cancele.

Mas fique atento, se optar pelo **cancelamento**, deverá realizar a solicitação em nossa Plataforma, acessando a sessão "Minha Conta – Serviço Premium" em até **30 dias antes** da renovação automática, ultrapassado este prazo a cobrança de um novo período será realizada.

Criamos um regulamento específico com todas as **regras** de utilização, [clique aqui](#) para acessá-lo.

Se você já tem uma promoção de **frete grátis** rolando, não se preocupe – sempre aplicaremos a que for **mais vantajosa** para você.

Ah, o valor do Serviço Premium no carrinho não será considerado para **atingimento do valor mínimo** de compra em promoções.

Se você decidir **cancelar** o Serviço Premium em até **7 dias após a inscrição** – e não tiver usado nenhum dos benefícios – poderá ir adiante na seção "Pedidos" da sua conta. Reembolsaremos você de acordo com nossas regras.

d

Travel

("Viagens")



Em nossa página, Você encontrará sua tão sonhada viagem, para lhe proporcionar esta **experiência** fechamos algumas parcerias.

Ao acessar as campanhas de viagens você será redirecionado ao **hotsite** criado e gerido pelo nosso **Parceiro** para aquisição de pacotes de viagens conforme as condições ali previstas.

Uma vez dentro do ambiente do hotsite, todas as informações poderão ser **compartilhadas** entre Privalia e o Parceiro.

As obrigações referentes ao cumprimento da oferta são de exclusiva **responsabilidade** do **Parceiro**, e Você poderá entrar em contato com ele através dos canais de atendimento disponibilizado na plataforma para sanar quaisquer dúvidas.

e

ADS



A Privalia disponibiliza **espaço publicitário** para a realização de ações de **marketing** de marcas parcerias em seu Site/App.

Ao acessar o **link da propaganda**, Você poderá redirecionado para a **página do Parceiro**, não existindo qualquer responsabilidade da Privalia naquele ambiente.

2. Informações sobre o produto

As descrições dos produtos expostos na Plataforma realizam-se com base na informação fornecida pelos **fornecedores** da Privalia e são a título **orientativo**.

3. Preços

Todos os preços dos produtos da Plataforma incluem os **impostos** que possam incidir na venda e **não incluem** os gastos com **frete**.

A informação sobre o **desconto** que se obtém ao comprar no Outlet da Privalia é calculada com base nos preços da **tabela** que o **fornecedor** ou fabricante nos envia ou através de pesquisa de **preços de mercado** que realizamos.



Descontos

4. Disponibilidade



Informações sobre o Estoque

A quantidade de produtos anunciada sempre será a **informada** por nossos **fornecedores** ou aquela **disponível em estoque**. Contudo, em algumas ocasiões, e devido a causas dificilmente controláveis pela Privalia, como **erros humanos** ou **problemas sistêmicos**, é possível ocorrer **inconsistências logísticas, avaria** ou **extravio** impossibilitando a entrega do produto.

Nestes casos, informaremos a Você por e-mail o **cancelamento total** ou **parcial** do pedido.

O **cancelamento parcial** não dá direito à anulação total do pedido, mas Você poderá, após recebido o produto, proceder como definido no tópico **"Devolução"**.

5. Cheques Presente, descontos e promoções

Queremos tornar a sua **experiência** de compra ainda **melhor** e é por isso que oferecemos **vouchers** e **descontos**! Bora, conhecê-los!

5.1. Cheques-Presente



Refund
"Reembolso"

Quando **não for possível reembolsá-lo** pelo meio de pagamento utilizado na compra ou qualquer outra forma, disponibilizaremos a Você o **cheque presente Refund**, como forma de **reembolso** e com **validade de 5 anos**, contados da data de disponibilização, podendo ser utilizado observando as seguintes regras:

- i** a compra deverá ser **igual** ou **superior** ao **valor do cheque**, sem incluir valor do frete;
- ii** você poderá solicitar que o valor total do reembolso seja **dividido** em até **5 cheques-presente** - aplicável somente a este tipo de cheque presente;
- iii** Você poderá **combinar** com outros vouchers - verificar regras de cada voucher - e;
- iv** Você poderá solicitar a **reversão** do valor em sua conta bancária. Consulte nossa seção Ajuda.



Compensação
e/ou bônus

Caso ocorra algum **inconveniente** da nossa parte, podemos lhe **compensar** ou **bonificar** disponibilizando um cheque presente com validade de **15 dias** em compras superiores ao valor do cheque, sem incluir o valor do frete.



Convidado
(member get member)

Você poderá **convidar** outras pessoas para se juntarem a nós e se a inscrição for feita através do seu convite **ela ganhará** um **cheque presente** no ato da **inscrição** e você após a **primeira compra dela** em nosso site.

As **informações** dos cheques presentes, incluindo valor e prazo de utilização, serão **divulgadas** no momento da **promoção**. Portanto, fique de olho nas promoções em andamento e convide quantas pessoas quiser!

5.2. Descontos e Promoções

Primeira compra

A Privalia pode realizar promoções para **primeira compra** no valor e prazo de utilização divulgados no momento da promoção, contados do cadastro.

Clientes recorrentes

A Privalia realiza a seu exclusivo critério, promoções para **Clientes recorrentes** por valor e prazo informado em cada anúncio.

Marcas com Selo

A Privalia realiza promoções nas campanhas de marcas com selo. Algumas campanhas **possuem selos com destaque de desconto**, os quais encontram-se dispostos no site.

Frete Grátis

Quem não gosta de frete grátis, não é mesmo? Aqui na Privalia, o frete grátis pode ser identificado em **aviso** no Plataforma ou nos **selos** dispostos nas campanhas das marcas. Mas apenas podemos garantir o frete grátis para as **regiões** e **regras** informadas no momento da divulgação, ok?

Frete Grátis | primeira compra

Agora, se é a sua **primeira compra** em nosso site, Você poderá aproveitar o **frete grátis**, desde que não possua **outros cadastros ativos** e compre em até **30 dias** após o registro. Aqui também poderá ocorrer restrição em relação às **regiões** e demais **regras**, então atenção na divulgação da promoção, ok?

5.3. Regras Gerais



Para utilização de qualquer cheque presente e descontos promoções, Você deverá sempre observar:

- i o **valor mínimo** necessário para seguir com a compra, o qual sempre deverá ser considerado **sem incluir o valor do frete**;
- ii as **regras de utilização** de cada um;
- iii **não são acumulativos** com outras promoções de descontos ou cheques-presente;
- iv quaisquer promoções de **frete não se aplicam a itens pesados** (acima de 30 quilos)/volumosos (campanhas Home & Decor).

As regras das promoções e cheques presentes poderão ser **alteradas** e/ou **excluídas** pela Privalia, a qualquer momento, sem atingir aqueles que já foram creditados na sua conta.

Cada Prilover possui um **código pessoal e intransferível**, de forma que os cheques-presentes e descontos promoções são **pessoais, exclusivos e intransferíveis**.

Qualquer uso dos cheques e promoções em **desacordo** com a nossa Condições de Uso, Política de Privacidade e Cookies, Regulamentos Promocionais, legislação aplicável ou bons costumes e boa-fé, caracteriza uso **irregular** e/ou **fraudulento**, acarretando no **cancelamento** de pedidos, dos **cheques e promoções**, bem como **inativação** de cadastro.



6. Formalização de pedidos

Com a **confirmação** do processo de compra a Privalia enviará um **e-mail** com os detalhes desta.

6.1. Pedidos Multicampanha

Nesta modalidade você poderá realizar a compra de **duas campanhas** em um **único pedido**.

Regras

- i **Valor mínimo** do carrinho: **R\$ 200,00**, sem considerar o frete.
- ii Aplicável apenas aos produtos **vendidos e entregues pela Privalia**.

7. Pagamentos



Seus pedidos de itens **vendidos e entregues pela Privalia** poderão ser pagos através das formas de pagamento disponíveis na Plataforma: **cartão de crédito e PIX**.

O **parcelamento** da compra poderá **incidir juros**. No entanto, você terá visibilidade deste custo **antes** de realizar o pagamento.

A **confirmação** do seu pedido estará disponível na seção **"Minha Conta > Pedidos"**.

Caso seja verificado algum **problema** com o pagamento **após o faturamento** e/ou **entrega** do pedido, vamos entrar em contato com você informando sobre o não processamento do mesmo, e, se for o caso, poderemos emitir um **boleto** com possibilidade de protesto.



Problemas no pagamento

8. Cancelamento

Seu pedido poderá ser **cancelado por você** nas seguintes condições:

Enquanto estiver com o status “**Confirmado**” e as campanhas estiverem **ativas** no site:

Acesse **Minha Conta > Pedidos**, clique em **+ Info** e, na sequência, **Cancelar**.

Após a troca de status será necessário aguardar a entrega, para seguir com a devolução. Atente-se para campanhas com prazo de Entrega Rápido.

Quando você quiser realizar a **devolução**:

Após a entrega, no prazo de **arrependimento de 7 (sete) dias corridos a partir da entrega**, através da seção “**Minha Conta > Pedidos**, clique em **+ Info**” e, na sequência, **Devolução**.



A Privalia se reserva o **direito** de **cancelar os pedidos** nos casos de **violação** das Condições de Uso.

9. Prazos, lugar de entrega e extravios

9.1. Entrega do produto

Iremos entregar seu pedido dentro do território nacional, em horário comercial, no:

- i Endereço informado** no momento da compra, ou na;
- ii Agência dos Correios** mais próxima, para endereços **não atendidos** pelas transportadoras.

Mas não se esqueça, quando estivermos falando de produtos **vendidos e entregues pelas Lojas** parceiras, serão **elas que cuidarão** de todo esse processo, ok?

Antes da confirmação do pedido, valide todos os dados de entrega para evitar problemas logísticos.

Quando necessário, seu pedido poderá ser **dividido** em **mais de uma entrega**. *Fique tranquilo!* Vamos te manter **informado** sobre o status do pedido.

9.2. Prazo de envio

Será informado **antes** da realização da compra e,:

- i** Para produtos **vendidos e entregues** pela **Privalia**, é **variável** para cada campanha.
- ii** Para produtos **vendidos e entregues** pelas **Lojas** parceiras, terá **início** após a **aprovação** do pagamento.



Variação no prazo

Os prazos informados são **médios** e, portanto, uma **estimativa**. Por isso, é possível que variem por **razões logísticas** e de **força maior**. Em caso de **atraso na entrega**, a Privalia te informará assim que tomar conhecimento.

Não se consideram atrasos no envio aqueles casos em que o pedido **saiu do armazém dentro do prazo acordado** e não foi possível finalizar a entrega por **causas atribuídas ao Cliente**.

9.3. Insucesso na entrega e extravio

Insucesso na entrega

Se, no momento da entrega você estiver **ausente** ou se for encontrada alguma **divergência no endereço** informado, você poderá ser **contatado**, com o fim de garantir que a entrega seja realizada.

Caso você **não retorne** no prazo de até **02 (dois) dias úteis** do primeiro contato ou sejam realizadas **03 (três) tentativas de entrega sem sucesso**, o pedido será **devolvido** aos armazéns e você receberá o **estorno** do valor total pago.

Extravio

Se o motivo da não realização da entrega for o **extravio do produto**, nosso **transportador** iniciará uma **investigação** sobre o ocorrido. Nestes casos, os prazos de resposta de nossos transportadores podem oscilar entre **1 (uma) e 3 (três) semanas**.

Ah, se durante o processo de entrega você identificar qualquer problema, não hesite em nos chamar!

9.4. Problemas com o pacote

Caso no **momento da entrega** você verifique qualquer **problema** com o seu pacote, pedimos que indique na **nota de entrega** as **anomalias** identificadas, ok?



Pacote com anomalias

Se **após a entrega**, você identificar qualquer **avaria, quebra**, indícios de **embalagem violada** ou qualquer **imperfeição** causada pelo envio, pedimos que nos informe através de **nossos canais**, no prazo máximo previsto em lei, contados da entrega, para que as medidas necessárias possam ser tomadas.

10. Devolução

Com o objetivo de facilitar a devolução de um produto e realizar um correto acompanhamento do mesmo, a Privalia coloca à sua disposição o serviço de Devolução.

Você tem até **7 (sete) dias corridos**, contados da data de recebimento do seu pedido, para exercer o seu **direito de arrependimento** e solicitar a **Devolução** da mercadoria.

7 dias para devolução

Exemplo

01/07/2024

Entrega do pedido

07/07/2024

Data limite para Devolução

Você **não terá** direito a Devolução nos casos previstos em lei, como por exemplo, nos seguintes casos:

- i** Produtos **sem lacre** ou com **indícios de uso**;
- ii** Produtos **personalizados**;
- iii** Peças **íntimas, artigos eróticos** ou produtos **alimentícios**, por motivos de **higiene e saúde**.

Para devolução do seu produto, dirija-se à seção **Minha Conta > Devolução**, preencha os dados solicitados e escolha quais produtos você pretende devolver.

A devolução de produtos em **quantidade maior**, ou **diversos do selecionado**, pode criar **problemas no reembolso**.

Em até **48 horas**, você receberá um **e-mail com as instruções** de devolução. Nessa oportunidade, vamos atribuir à você a forma de devolução, que poderá ser feita:



pelos **Correios**



nos **Postos de Coleta**



através de **Coleta Domiciliar**
no caso de **produtos pesados**

Importante!

- i O produto deve estar com **etiqueta original** e na **embalagem** em que foi recebido ou em outra caixa que garanta a **proteção** do item.
- ii Lembramos que você **não pode unificar devoluções** de diferentes pedidos por questões logísticas. Cada solicitação acompanha um código de rastreamento necessário para que seja possível realizarmos o seu reembolso.
- iii Caso tenha recebido seu pedido em **saco plástico**, você poderá utilizar um **envelope pardo** ou uma **caixa sem rasuras e logotipo** para a devolução do produto.
- iv Não será aceita a devolução de **bebidas** que estejam com o **lacre de segurança rompido**, importante ressaltar que é considerado lacre de segurança tanto o disponibilizado pelo Fornecedor como aquele inserido pela Privalia, podendo o mesmo ser localizado nas caixas e garrafas.

Seguiu todos os procedimentos e orientações corretamente? Agora é só aguardar o prazo de **20 dias**, a partir da postagem, para que possamos realizar o **reembolso** do valor dos produtos devolvidos e do frete proporcional.

Para mais informações sobre reembolso, consulte o tópico "**Reembolsos**".

11. Reembolsos

Os reembolsos serão realizados de acordo com a **forma de pagamento** utilizada na compra, ou seja, cartão de crédito ou PIX.

Nas hipóteses em que for necessário o reembolso, solicitaremos o processamento de estorno:



à **adquirente** do pagamento
caso sua compra seja realizada via cartão de crédito ou PIX



Importante esclarecer que nós faremos apenas, e tão somente, a **solicitação do estorno**, mas a **responsabilidade** por seu processamento é da **adquirente** do pagamento.

Quando o meio de pagamento utilizado for **cartão de crédito**, o estorno poderá ser visualizado em até **duas faturas** após a data de sua realização, dependendo da data de fechamento da sua fatura.

Caso o estorno não conste em sua fatura neste prazo, solicitamos que entre em contato com a **administradora do seu cartão** para verificar o andamento do reembolso.



Atenção à fatura

Se acontecer algum **problema** e não conseguirmos realizar o reembolso, poderemos solicitar seus **dados bancários** por e-mail para efetivar o estorno através de **transferência bancária** ou até mesmo disponibilizar um **cheque-presente "refund"** no valor total do reembolso.

11.1. Reembolso Premiado



Na oportunidade em que for realizada a **devolução de produtos**, você poderá optar pelo reembolso através de **créditos** para utilização dentro da nossa **Plataforma**. Neste caso, você também poderá receber um valor a título de **prêmio**, observadas as **regras** informadas na Plataforma na oportunidade em que for realizada a devolução.

Os valores **creditados** no site, seja a título de devolução da compra, seja a título de prêmio, ficarão **disponíveis** para utilização pelo prazo máximo de **05 anos** a contar da data do recebimento, e, passado este prazo, serão inutilizados.

5 anos de validade



Você poderá a qualquer tempo **desistir** da opção do reembolso premiado e solicitar a **devolução** dos valores através de **estorno** ou **depósito bancário** em conta corrente (**TED** ou **PIX**), oportunidade em que serão devolvidos apenas os valores **creditados a título de devolução** de compras, não sendo possível, em nenhuma hipótese, o recebimento dos valores creditados a título de **prêmio**.

Ah, e essa opção de reembolso vale apenas nas compras de pedidos **vendidos** e **entregues** pela **Privalia**, e os créditos apenas poderão ser utilizados nas compras com essas características, ok?

11.2. Reembolso Antecipado

Para melhorar a sua experiência de conta, a **Privalia** oferece a opção de reembolso antecipado! Mas, para garantir que tudo ocorra com segurança e transparência, é importante seguir as regrinhas abaixo:

i Quem pode receber o reembolso antecipado?

- Clientes que já fizeram pelo menos duas devoluções com a gente;
- Clientes que não possuem histórico de **descumprimento** de quaisquer **regras** previstas nestas condições de uso.

Fique Atento! O Reembolso antecipado será aplicável apenas para algumas regiões do Brasil. Caso queira saber se a sua região é elegível, entre em contato com a gente.

ii E como vai funcionar?

- Ao solicitar a devolução de seu pedido, caso cumpra as condições cima, terá direito automaticamente ao reembolso de forma antecipado;
- O Reembolso será liberado através da mesma forma de pagamento utilizada, assim que confirmamos que você realizou a postagem seguindo os procedimentos que te passarmos por e-mail.

 Mesmo antes de a gente receber o produto de volta! 

- Lembre-se! Caso você tenha mais de um pedido em processo de devolução, o reembolso antecipado será aplicado apenas para o primeiro que for confirmado como postado em nossos sistemas, ok? Os demais seguiram as regras já apresentado neste tópico.



iii Quando o benefício pode ser suspenso?

- Se após conferência, identificarmos que o produto não foi postado corretamente;
- Se as regras de devolução forem descumpridas;
- Em caso de uso indevido, tentativa de fraude ou comportamento irregular, a Privalia pode suspender o reembolso antecipado para compras futuras.



Não se esqueça, poderemos emitir uma nova cobrança do valor da devolução, caso identificarmos qualquer erro na devolução na oportunidade que realizarmos a conferência.

12. Garantia dos Produtos Adquiridos

Nós atuamos para **garantir a qualidade** dos nossos fornecedores, para que os produtos disponibilizados para venda funcionem corretamente e não apresentem defeitos, nem vícios ocultos que possam torná-los perigosos ou inadequados para um uso normal.

Não oferecemos garantia contratual, de forma que os **vícios aparentes** ou de **fácil constatação** deverão ser reclamados pelos Clientes nos canais do **Serviço de Assistência Técnica do Fabricante**, no prazo de **30 dias**, tratando-se de produto **não durável** ou, no prazo de **90 dias**, tratando-se de produto **durável**, ambos contados da data de entrega do produto, nos termos da lei vigente.



**Vícios/Defeitos
SAC do Fabricante**

Não durável = 30 dias
Durável = 90 dias

Uma vez que você tenha recebido o produto, obterá acesso às **instruções suficientes** para o **uso** correto e **instalação**, além de toda a informação sobre a garantia.

Caso você tenha alguma **dificuldade** na localização do **Fabricante**, não hesite em entrar em contato conosco, oportunidade em que **informaremos os dados de contato** dos referidos serviços, e **facilitaremos o acesso à informação** suficiente para a apresentação das reclamações pertinentes.



**Perda de
Vigência**

A garantia **perderá sua vigência** no caso de **defeitos** ou **deteriorações** causados por **fatores externos**, **modificação** ou **reparos** feitos por pessoas **não autorizadas** pelo Fabricante, **acidentes**, em especial, acidentes elétricos, **desgaste**, **instalação** e **utilização inadequada**, conforme as instruções do fabricante.

13. Segurança

Contamos com as **máximas medidas de segurança** comercialmente disponíveis no setor. Além disso, o processo de pagamento funciona através de um servidor seguro, utilizando o **protocolo SSL** (Secure Socket Layer). O servidor seguro estabelece uma conexão de modo que a informação se transmite **criptografada**, mediante algoritmos de 128 bits, assegurando que somente seja inteligível para o computador do Cliente e do site. Dessa forma, ao utilizar o protocolo SSL, garanta-se:



**Sua segurança é
nossa prioridade!**

- i** Que Você está **comunicando** seus **dados** ao **servidor central da Privalia** e não a qualquer outro que tente se passar por este.
- ii** Que entre o Você e o Servidor Central da Privalia os dados são transmitidos **criptografados**, evitando sua possível leitura ou manipulação por terceiros.



**Dados de meio
de pagamento**

Não temos acesso aos **dados confidenciais** relativos ao **meio de pagamento** utilizado, pois se encontram armazenados em nossa base de dados de forma **criptografada**. Apenas as plataformas e adquirentes de pagamento vinculadas à Privalia, têm acesso a esses dados por meio de gestão dos pagamentos e encargos, e que são **inacessíveis a terceiros**.

Zelando pela sua segurança e das transações realizadas no nosso site, informamos que implementamos um **programa de detecção de possíveis operações fraudulentas** através da contratação da **antifraude ClearSale**, pelo que nos reservamos no direito de solicitar a Você, através da ClearSale, informações e/ou documentos adicionais, mesmo depois de ter realizado uma ou mais compras através do nosso site, com a **finalidade** de confirmar que o Cliente efetivamente tenha realizado e autorizado a(s) respectiva(s) compra(s) e, desta forma, **autorizar** as transações definidas.



Nos obrigamos a resguardar dita informação com as máximas medidas de segurança disponíveis, em termos do disposto nas normas que regulam a **Proteção de Dados Pessoais**.

Caso Você **não responda favoravelmente** às confirmações solicitadas, o(s) respectivo(s) pedido(s) poderá(ão) ser **cancelado(s) automaticamente**, sem necessidade de aviso posterior, e, procederemos com o **reembolso automático** do valor pago na(s) respectiva(s) compra(s).



Ao aceitar nossas Condições de uso, Você **aceita** submeter-se ao procedimento de **detecção de possíveis operações fraudulentas**, e, da mesma forma, nos autoriza a utilizar estas informações em transações futuras.

14. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A Privalia preza pela **privacidade** e a **proteção de dados pessoais** de seus Clientes garantindo que suas atividades de tratamento de dados pessoais sejam realizadas sempre em conformidade com as determinações da Lei 13.709/2019 (**Lei Geral de Proteção de Dados**).

Para conhecer nossa Política de Privacidade, acesse o site e dirija-se ao final da página para encontrar nossa "**Privacidade e Cookies**".

15. Propriedade Intelectual e Industrial

Nós detemos todos os **direitos** sobre o **conteúdo, projetos e código fonte** da Plataforma que, inclusive, estão protegidos pela **legislação brasileira e internacional** vigente relativa à propriedade intelectual e industrial.



É terminantemente **proibida** a **reprodução, adaptação e comercialização** total ou parcial da Plataforma, nem sequer mediante um **hiperlink**, de qualquer de seus conteúdos, sem a nossa permissão expressa e por escrito.

16. Acesso e Permanência na Plataforma

O **acesso** à Plataforma deverá ser feito diretamente através do seu **endereço eletrônico** <https://br.privalia.com>, do **aplicativo oficial** disponível na Apple Store ou Play Store, ou por **links divulgados oficialmente** por nós ou parceiros reconhecidos como oficiais, não podendo ser atribuída qualquer responsabilidade a Privalia sobre acessos realizados por hiperlinks divulgados por pessoas não autorizadas.

Em resumo, os **Clientes e Usuários** são os únicos **responsáveis** pelas:

- i** Consequências que possam derivar de uma **utilização** com **fins** ou **efeitos ilícitos** de qualquer conteúdo da Plataforma;
- ii** Consequências que possam derivar da **utilização contrária** ao conteúdo das **Condições de Uso** e **lesiva** aos **interesses ou direitos de terceiros**, ou que de qualquer forma possa prejudicar a Plataforma ou seus serviços ou impedir a normal utilização por outros Usuários.



Nossos direitos

Nos reservamos ao **direito** de **atualizar os conteúdos** quando considerarmos conveniente, assim como **eliminar-los, limitá-los** ou **impedir o acesso** a eles, de maneira temporal ou definitiva, assim como **recusar o acesso** ao site a Clientes e Usuários que façam **mau uso** dos conteúdos e/ou **descumpram** qualquer das regras destas Condições de Uso.

Informamos que **não garantimos**:

- i Que o **acesso** à Plataforma e/ou aos links da Plataforma seja **ininterrupto** ou **livre de erro**;
- ii Que o **conteúdo** ou **software** a que os Clientes e Usuários acessam através da Plataforma ou de links não contenham **vírus informático** ou outros elementos que possam causar qualquer tipo de dano em seu sistema ou documentos e informações armazenados nele;
- iii Que **menores de idade** não acessem os conteúdos incluídos no site, sendo **responsabilidade** de seus **responsáveis legais** exercerem um **controle** adequado sobre a atividade dos menores a seu cargo.

Em todo caso, nos **comprometemos** a fazer todo o **possível** para **solucionar** os **problemas** que possam surgir e a oferecer todo o **apoio** necessário à Você para chegar a uma solução rápida e satisfatória da incidência.

17. Condições Gerais

Nos reservamos no direito de realizar, durante intervalos temporais definidos, **campanhas promocionais** para promover o cadastro de novos Clientes em nosso serviço, podendo realizar **modificações nas condições** de aplicação das promoções ou prorrogá-las.

Qualquer **tentativa** de/ou **infração** pelo Cliente das disposições destas **Condições de Uso**, da **legislação** vigente, incluindo violação de quaisquer **direitos de terceiros** ou de **direitos de propriedade intelectual**, ou ainda qualquer **ação** ou **omissão** que interfira de qualquer forma nas nossas atividades serão passíveis das **ações** e **medidas legais**, sem prejuízo de responsabilidade por perdas e danos que tal infração ou violação causar.



Violações

Você nos **autoriza** expressamente a procedermos à **restituição dos tributos** eventualmente pagos **indevidamente**, ou **a maior**, nas nossas transações, e declara ainda que não adotará nenhum procedimento para recuperá-los, nos termos do **art. 166 do CTN**.

Com o objetivo de promover a transparência e assegurar boas práticas em relação aos direitos do consumidor, informamos que algumas **imagens exibidas** em nossa plataforma, podem ter sido **geradas por IA**.

18. Nulidade

Em caso de qualquer **cláusula** das presentes Condições de Uso ser declarada **nula**, as demais cláusulas permanecerão **vigentes** e serão **interpretadas** levando-se em conta a **vontade** das partes e a **finalidade** das mesmas nas presentes Condições de Uso.

Se você **descumprir** alguma regra destas Condições de Uso e isso for **tolerado** por nós, será feito por mera **liberalidade**, não podendo virar uma regra para respaldar conduta similar em outro momento. De igual modo, o **não exercício** de um direito não nos **impedirá** de exercê-lo a qualquer tempo.

19. Modificação das Condições de Uso

Nos reservamos no direito de **modificar**, em qualquer momento, a apresentação e configuração da Plataforma, assim como as presentes Condições de Uso.

Por isso, **recomendamos** que você **consulte** este documento atentamente cada vez que acessar a Plataforma. Nós sempre manteremos estas Condições de Uso em um local **visível**, livremente **acessível** para quantas consultas você queira realizar.

Em qualquer caso, a **aceitação** das Condições de Uso, em vigor nesse momento, será um passo **prévio** e **indispensável** para a aquisição de qualquer produto ou serviço disponível através da Plataforma.

20. Lei Aplicável

As presentes Condições de Uso se regem pela **legislação brasileira**.