

Manual Do Cliente

Quem Somos?

A Tumbayko Tem Tudo é uma empresa que atua no mercado de importação de materiais diversos. Importando de países como, **Africa do Sul, Brasil, China e Estados Unidos Da America**. Desde 2019 comprometida em fornecer soluções eficientes e seguras para as necessidades de Importação de mercadoria dos seus clientes. Entendemos que nem sempre é fácil encontrar os produtos ou os preços desejados em um mercado específico. Por essa razão, a nossa equipa dedicada e experiente também atua como Personal Shopper, auxiliando os nossos clientes a encontrar os produtos certos e fazendo as compras por eles. Com a nossa ajuda, os nossos clientes têm acesso a uma variedade de produtos de qualidade ao seu melhor preço. Estamos sempre prontos para oferecer orientações personalizadas, soluções adaptadas e um atendimento excepcional. Entre em contato conosco agora mesmo e descubra como podemos atender às suas necessidades de **transporte de mercadorias ou de Personal Shopper de forma eficiente, segura e rápida!**

Segurança é a nossa prioridade número 1º. Reconhecemos a importância de garantir que as mercadorias dos nossos clientes cheguem ao seu destino em perfeitas condições, por isso implementamos medidas de máxima segurança no processo de envio. Desde o momento em que a mercadoria chega ao nosso endereço até a sua entrega, nossa equipa supervisiona cuidadosamente todo o processo para garantir a segurança e a integridade das mercadorias.

Nota

Não vendemos nenhum tipo de artigo, Nós apenas ajudamos a comprar e cobramos uma taxa de 10% sobre o valor de compra.

Tipos De Envio De Portugal Para Angola

Disponibilizamos de 3 Tipos de Envio, que são:

- **0 Minuto - em até 48h**
Preço-24.999,00 kz (kg)
- **P`ra semana - 2 à 5 dias**
Preço-13.000,00 kz(kg)
- **Regular- 8 à 12 dias**
Preço-12.890,00 kz (kg)

Taxas Extras

Há alguns artigos que estão sujeitos à taxas extras. Fora o valor do envio, o valor das taxas extras também é incluído no valor final para o envio das mercadorias. Os artigos sujeitos à taxas extras são os seguintes:

- **Electrónicos e Electrodomésticos:**

- Artigos estimados até 500€ – de 5.100,00kz à 20.500,00kz(un)
- Artigos estimados acima de 500€ – de 25.000,00 kz à 50.000,00 kz / 15.500,00kz à 31.000,00kz (un).

- **Joias:**

- Artigos de prata e outros – 5.100,00 kz à 18.500,00 kz(un)
- Artigos de ouro – de 25.000,00 à 22.500,00 kz à 35.000kz (un)

- **Cartões Bancários & Documentos:**

- Cartões Bancários – 5.100,00kz.
- Documentos – 9.270,00kzs.

- **Alimentos & Bebidas:**

- Alimentos até 10kg – 8.270,00kz(un)
- Alimentos acima de 10kg – 3.300,00kz (un)
- Bebidas – 3.150,00 kz(un)

- **Medicamentos:**

- Medicamentos –2.950,00 (un)

Outras Taxas Extras

- **Recepção da Mercadoria pelos Correios:**

- Mercadorias até 3kg –3.860,00 kz;
- Mercadorias de 3kg à 8kg – 5.310,00 kz;
- Mercadorias acima de 8kg – 8.500,00 kz.

Obs: As mercadorias até 3kg destinadas a serem enviadas ao mesmo tempo que chegarem em parcelas têm o preço de 2.085,00 kz cada, as de 3kg à 8kg têm o preço de 3€ / 1.860kzs cada, e as mercadorias acima de 8kg têm o preço de 3.790,00 kz cada.

- **Recepção da Mercadoria por Uber:**

- Mercadorias de 1kg à 8kg – 3€ / 2.860,00 kz;
- Mercadoria acima de 8kg - 5€ / 4.100,00 kz.

Pacotes de Envio (Perfumes e Cosméticos)

Disponibilizamos 4 pacotes de envio para perfumes e cosméticos (cremes, óleos e etc...), que são:

- **Clean** – Ideal para titulares que querem agradar a si mesmos e/ou outras pessoas. Inclui 1 à 3 unidades de perfumes/cosméticos e tem o prazo de 3 à 5 dias úteis.

Preço: 11.999,00 Kz

- **Unilateral** – Ideal para indivíduos que querem fazer compras para si. Inclui 4 à 7 unidades de perfumes/cosméticos e tem o prazo de 5 à 7 dias úteis.

Preço: 9.590,00 kz (Un)

- **Comerciante Mini** – Ideal para indivíduos que querem fazer compras para si e/ou comerciantes que querem repor o stock. Inclui 8 à 14 unidades de perfumes/cosméticos, tem o prazo de 7 à 12 dias úteis.

Preço: 5.350,00 kz (un)

- **Grand Comerciante**- Ideal para comerciantes que querem comprar stock. Inclui 15 à 30 unidades de perfumes/cosméticos, tem o prazo de 10 à 18 dias úteis.

Preço: 4.650,00 kz

Obs: Caso queira receber os seus produtos num prazo inferior ao pacote que corresponde a quantidade de unidades de produtos que gostaria de enviar, saiba que é possível receber os na metade do tempo por uma taxa de urgência de 3.480,00 kz (un.) Semelhantemente, caso queira enviar uma quantidade maior de perfumes/cosméticos, saiba que é possível fazer o envio de até 50 unidades de perfumes/cosméticos! Entre em contacto connosco para mais informações. Os preços acima não incluem o valor do Seguro Tumbayko.

Box de Envio

Disponibilizamos as Boxes que lhe ajudarão a economizar nos seus envios de grandes cargas;

- **Tumbayko Mini Box:** A Tumbayko Mini Box é ideal para indivíduos que querem enviar mercadorias entre os 20kg à 50kg. Com o prazo de 2 à 5 dias úteis, a Tumbayko Mini Box lhe possibilita fazer o envio da sua mercadoria de forma rápida e segura por apenas 8.550,00 kz (Kg)
- **Tumbayko Box** – A Biolus Box é ideal para indivíduos que querem enviar mercadorias entre os 50kg à 100kg. Com o prazo de 4 à 8 dias

úteis, a Biolus Box lhe possibilita fazer o envio da sua mercadoria de forma segura por apenas 7.900,00kz (kg).

- **Tumbayko Big Box** – A Biolus Big Box é ideal para indivíduos que querem enviar mercadorias acima de 100kg. Com o prazo de 8 à 12 dias úteis, a Biolus Big Box lhe possibilita fazer o envio da sua mercadoria de forma segura por apenas 6.459,00kzs (kg).

Obs: Os preços acima dizem respeito apenas ao valor do peso, isto é, não incluem as taxas extras que alguns artigos estão sujeitos, semelhantemente, não incluem o valor do Seguro Biolus.

Compras Personalizadas

Também disponibilizamos o serviço de **compras Personalizadas Físicas**, isto é, caso queira compra qualquer tipo de Artigo (electrónicos, roupas, sapatos, acessórios, perfumes, cosméticos, medicamentos e etc...) na Europa, nós compramos e enviamos para si em até 48h.

- **Compras Personalizadas nas Lojas** – Ideal para indivíduos que gostariam de fazer parte do processo de compra dos seus artigos. A nossa Compra Persosonalizada junto consigo, num horário agendado, através de vídeo chamada e/ou fotos, irá atrás do que procura, garantindo a escolha dos melhores produtos aos melhores preços.

Preço: 39.999,00 kz De 3 à 6 Lojas

Comissão: 12% Do Valor De Compra

Obs: Os clientes deverão enviar com antecedência o valor estimado da compra que gostariam de fazer de modo a validar o horário agendado.

Pagamentos

1. Os pagamentos são efectuados mediante transferência bancária, e podem ser efectuados antes da mercadoria estar disponível para levantamento ou depois;

2. Os pagamentos podem ser feitos em euros ou em kwanzas;
3. É indispensável que envie o comprovativo de pagamento após fazê-lo, pois somente assim, caso decida efectuar o pagamento antes do envio, o seu pedido será confirmado, e, caso decida efectuar o pagamento depois do envio, poderá fazer o levantamento da mesma.
4. As nossas coordenadas bancárias são às seguintes:

Banco BAI:

- IBAN:AO06 0040 0000 4407 7588 1010 8

Banco Milenium Atlantico

- IBAN: AO06 0055 0000 5890 0104 1013 0
- Transferência Express

N/Telefone: +244 921 660 943

Nome:

* Helena Canoca João Severino

Prazo

1. Os clientes têm o prazo de 4 dias para levantarem as suas mercadorias no nosso **Ponto**

de Entrega & Levantamento de Mercadoria depois de serem notificados sobre a disponibilidade para levantamento das mesmas. Caso a mercadoria não for levantada dentro do prazo, ela será reencaminhada para o nosso armazém e será cobrada uma taxa de armazenamento diária de **1.750,00 kz** será cobrada para se levantar a mercadoria;

2. O prazo de envio da mercadoria, caso decida efectuar o pagamento antes do envio, começa a contar no proximo dia útil após enviar o comprovativo de pagamento e, caso decida efectuar o pagamento depois

do envio, começa a contar no próximo dia útil após confirmar o envio da mercadoria;

3. O prazo das mercadorias sujeitas à alfândega poderá ser maior do que o previsto, independentemente da forma de envio, pacote ou box;

Obs: Trabalhamos com 7 dias úteis de tolerância, independentemente da forma de envio, pacote ou box, para disponibilizar as mercadorias sujeitas à alfândega. Após esse prazo, o ponto número 1 do subtema à seguir aplica-se.

Nota: Fazemos entregas ao domicílio com um custo adicional dependendo do local.

Imprevistos e Acidentes

1. Faremos sempre mais do que o necessário para garantir que as mercadorias dos nossos clientes sejam disponibilizadas para levantamento dentro do tempo previsto. Porém, na ocorrência de algum imprevisto que resulte em um atraso considerável, se já tiver efectuado o pagamento antes do envio, faremos o reembolso da diferença do prazo do envio que escolheu com o prazo que a mercadoria será disponibilizada para levantamento, e caso tenha optado pelo pagamento depois do envio, pagará o valor correspondente ao prazo do envio que a sua mercadoria será disponibilizada.
2. Garantimos o melhor desempenho dos nossos serviços em todas as fases, porém por dependermos de outros serviços no processo, no caso de acidentes externos que comprometam a nossa prestação de serviços, disponibilizamos as seguintes opções de seguros no envio das mercadorias:

Seguro Tumbayko Simples – Garante o reembolso de até 250.000,00 kz do valor da mercadoria em caso de incidentes vultosos e extravios que possam vir a ocorrer com as mercadorias e é gratuito;

Seguro Tumbayko Super Simples – Corresponde a 25% do valor total do envio da mercadoria e garante o reembolso de até 1.000.000,00 kz do valor da mercadoria em caso de incidentes vultosos e extravios que possam vir a ocorrer com as mercadorias.

- Inclui a Entrega ao Domicílio da mercadoria;

Seguro Tumbayko Mega Simples – Corresponde a 5% do valor de aquisição da mercadoria e garante o reembolso de até 10.000.000,00 kz em caso de incidentes vultosos e extravios que possam vir a ocorrer com as mercadorias.

- Inclui a Recolha e Entrega ao Domicílio da mercadoria e o Envio de Devolução da mercadoria.

OBS:

1. Em caso de reembolso:

- É indispensável a apresentação da fatura da mercadoria, pois sem mesma não será possível a realização do reembolso;
- O mesmo será feito na moeda que o envio da mercadoria foi pago e no câmbio do banco no momento.
- A devolução dos valores pagos para o envio das mercadorias é reembolsado em voucher para outros envios.

2. O pagamento do Seguro **Tumbayko** deverá ser efectuado antes da mercadoria ser enviada, ou seja, no ato de pagamento do envio (caso opte pelo pagamento antes do envio), ou ao confirmar o envio da mercadoria (caso opte pelo pagamento depois do envio);

- Não efetuamos a devolução do pagamento do Seguro **Tumbayko** uma vez efectuado o pagamento.

3. O Envio de Devolução da mercadoria está disponível apenas de Luanda para Portugal por 3 dias após a entrega da mercadoria e tem o prazo de 2 à 5 dias úteis;

4. A Recolha e Entrega ao Domicílio da mercadoria são apenas para as mercadorias enviadas de Lisboa para Angola.

Cuidados:

1. Os preços em kzs devem ser calculados de acordo ao câmbio da rua no momento;
2. Poderá cancelar o envio da sua mercadoria enquanto ainda não tivermos recebido a mesma. Após a recepção, já não será possível cancelar o envio da mesma;
3. Todos os artigos que recebermos em caixas são enviados sem as caixas, a não ser que o cliente solicite o envio dos mesmos com a caixa;

Obs: O envio dos artigos com as caixas têm uma taxa extra que varia entre 6.990,00 kz à 23.320,00 kz dependendo do tamanho/volume da caixa.

4. Pode acontecer que as mercadorias destinadas a serem enviadas ao mesmo tempo sejam disponibilizadas em parcelas, contudo sem que ultrapasse o prazo de envio/pacote/box que escolher.
5. Durante o processo de envio, os clientes serão informados sobre cada fase do envio que as suas mercadorias se encontrarem de acordo com o nosso Cronograma do Envio de Mercadorias;

6. Questões sobre as mercadorias já em nossa posse devem ser endereçadas somente após o prazo de envio das mesmas. Antes disso, agradecemos pela paciência dos nossos clientes;
7. É indispensável que averigue a sua mercadoria no momento que a receber. Se se aperceber que algum artigo se encontra danificado ou esteja em falta, deve mencionar isso ao entregador no momento, caso contrário não poderemos imputar a responsabilidade pelos danos ou desaparecimento à ninguém;
8. É indispensável que notifique-nos previamente caso pretender enviar alguma encomenda pelos correios para um dos nossos Pontos de Entrega & Levantamento de Mercadoria em Lisboa, a fim de que lhe seja indicado qual será o mais conveniente para enviar a sua encomenda e não envie para o errado;

Obs: As encomendas que forem enviadas para um dos nossos Pontos de Entrega & Levantamento de Mercadoria sem previa notificação terão uma taxa extra de 2.450,00 (kg). Os clientes devem enviar as suas encomendas pelos correios para um dos nossos Pontos de Entrega & Levantamento de Mercadoria somente depois de lhes ser indicado para qual deles deverão enviar as suas encomendas.

9. Se a mercadoria de algum cliente for apreendida pela AGT, o cliente é inteiramente responsável por todos os custos taxados pela mesma entidade em relação a sua mercadoria.