



CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA E FORNECIMENTO DE MERCADORIAS DA REAL POKER PARA CONSUMIDORES FINAIS.

I- As presentes Condições Gerais de Venda e Fornecimento de Mercadorias e Serviços da Real Poker (CGVs) se aplicam a todos os contratos de compra e venda de produtos e serviços efetuados por consumidor final, o qual será "Cliente".

II- As CGVs serão consideradas integralmente aceitas pelo Cliente a partir da efetivação do pedido de compra de produtos ou serviços, sendo, portanto, imprescindível a sua leitura antes da submissão do pedido.

1. Comunicação

1.2. A Real Poker e o Cliente aceitam fazer uso de correio eletrônico e do aplicativo "*whatsapp*" como meios de efetivar a comunicação, sanar eventuais dúvidas, bem como confirmar dados e informações do Cliente em caso de compras realizadas por meio de cartão de crédito.

2. Cadastro e dados pessoais

2.1 O Cliente está ciente da necessidade de realização de um cadastro perante a Real Poker no momento da compra, a fim de que sejam coletados seus dados necessários para assegurar a transação, bem como a identificação do Cliente, o pagamento e a entrega de produtos eventualmente adquiridos.

2.2 O Cliente está ciente ainda de que, além do cadastro, como condição de efetivação da compra, poderá lhe ser solicitado o envio de documentos pessoais, os quais serão utilizados unicamente para o fim de conferência e segurança, de modo a assegurar que o Cliente seja o detentor, tenha autorização do titular do meio de pagamento utilizado ou ainda, seja maior de 18 anos.

2.2.1 Os documentos do Cliente a serem coletados via site ou *whatsapp* a fim de confirmar a titularidade do cartão utilizado na compra são:

a - Foto da frente do cartão de crédito (NÃO enviar código de verificação). Se necessário enviar os dois lados (Nome do titular e Numeração). Caso sinta-se mais confortável, pode



tampar os números centrais do cartão. Mostrar os 4 últimos e os 4 primeiros dígitos. Em caso de cartão virtual, pode enviar um print do virtual e enviar foto do cartão físico.

b - Documento (CNH ou RG (2 lados) e CPF) do titular do cartão. Lembre-se de retirar os documentos dos plásticos de proteção para fazer a foto.

c - Enviar uma foto selfie do titular com o documento pessoal ao lado do rosto para confirmação, no mesmo formato solicitado pelos bancos digitais e aplicativos de carros. Em caso de CNH digital no aplicativo, deve ser a foto do celular ao lado do rosto no lugar do documento.

d- Em casos que a financeira nos solicite será enviado o pedido de preenchimento da carta de autorização de débito e/ou comprovante de endereço.

2.3 Por meio de autorização específica a ser revogada a qualquer tempo, o Cliente poderá autorizar a utilização de seu endereço eletrônico ou número telefônico, a fim de que lhe sejam enviadas eventuais promoções e demais informações acerca da Real Poker, seus produtos.

2.4 O Cliente, por meio de seu login e senha terá acesso a todos os dados compartilhados com a Real Poker podendo, inclusive, deletá-los do banco de dados da empresa através da exclusão de seu cadastro.

2.5 A Real Poker se compromete a coletar do Cliente tão somente seus dados pessoais necessários para garantir uma compra segura, se comprometendo ainda a utilizá-los apenas para as finalidades descritas nos itens anteriores, respeitando os direitos de privacidade do Cliente e demais ditames legais previstos na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018).

2.6 Uma vez que o Cliente inicie uma compra, após a efetivação do cadastro, este autoriza que a Real Poker entre em contato, por meio dos contatos fornecidos a fim de oferecer um atendimento personalizado para a compra em questão.

3. Pedidos e Entrega

3.1. Após o recebimento pela Real Poker, do pedido de compra, será disponibilizado ao



Cliente uma via do pedido efetivado em seu e-mail, juntamente com as presentes condições. O Pedido se tornará vinculante para as partes tão logo o Cliente realize a confirmação de seus dados no *whatsapp* ou anexe os documentos solicitados, citados acima no item 2.2.1, via site (em caso de compra com cartão de crédito) e efetue o pagamento.

3.2. As entregas serão efetuadas nas datas acordadas no pedido, estando sujeitas a possíveis atrasos em razão dos serviços de entrega de fornecedores e transportadoras ou na hipótese de desabastecimento de matéria prima em decorrência de situações de caso fortuito ou força maior, notadamente pandemias, guerras, greves, lockdown, etc

3.3. O Cliente terá o prazo máximo de **7 (sete) dias corridos** a contar da data do recebimento do Produto para desistir da compra, situação na qual será seguido os termos descritos: <https://realpoker.com.br/trocas>.

Em caso de desistência da compra ou arrependimento após a postagem do produto, o reembolso só será feito quando o cliente enviar o produto de volta, sendo que os custos de transporte são de responsabilidade do cliente. O reembolso será feito em até cinco dias úteis após o recebimento do produto devolvido. Em casos de produtos produzidos sob encomenda ou personalizados com desenhos ou logomarcas solicitadas pelo cliente, será realizado o reembolso ao cliente de 50% do valor do produto descrito no pedido.

Em caso de devolução e estorno do pagamento encaixam-se as mesmas instruções do processo de Troca e Reparos, bem como as condições de devolução do produto (devidamente embalado), e estorno de pagamentos (cinco dias úteis após o recebimento da mercadoria na fábrica).

3.4 O direito de arrependimento acima referido será exercido mediante a devolução da mercadoria para a Real Poker.

3.5. O Cliente terá o prazo máximo de **24 horas corridas** ao contar da hora do recebimento do Produto, ou no ato da entrega, na conferência que instruímos via e-mail, para reclamar acerca de eventuais desajustes quanto à especificação do produto, qualidade e quantidade. Caso não haja manifestação no prazo acima, fica entendido que o Cliente confirma estar a entrega de acordo com o pedido.

3.6.1 Na hipótese acima referida o Produto será substituído pela Real Poker às suas expensas ou acordado reparo retornando para a fábrica devidamente embalado para coleta da transportadora. Cada caso será analisado para que seja feito o acordo com o cliente da melhor forma possível.



ADICIONAR CLÁUSULA

Será enviado um e-mail reforçando as instruções, porém ficam aqui já especificadas que devem ser cumpridas no ato do recebimento. O não cumprimento dessas instruções desobriga a Real Poker de acatar como avaria ou reclamação qualquer notificação posterior. São elas:

IMPORTANTE:

- 1 - Abra toda a embalagem e confira o produto.
- 2 - Caso o entregador não aguarde abrir toda embalagem, assine a nota e na mesma informe que o entregador **não aguardou** a conferência.
- 3 - Qualquer reclamação posterior sem a ressalva na Nota Fiscal no momento da entrega não será acatada como avaria.
- 4 - Caso tenha alguma avaria, receba o produto, assine o canhoto e no mesmo **descreva o ocorrido** para que possamos solucionar o problema juntamente à transportadora. O relato deve constar no canhoto que fica com a transportadora, para que a mesma seja notificada do ocorrido. Escreva: Há sinais de avaria de transporte nos volumes recebidos. (NÃO ESCREVER DE OUTRA FORMA).
- 5 - Ao confirmar uma avaria nos envie fotos por e-mail em até **24h** após o recebimento para validar a mesma.
- 6 - Fique atento ao rastreio. As transportadoras não agendam horário de entrega e não ligam antes para avisar. **Caso não tenha ninguém no local as transportadoras cobram do destinatário uma taxa de reentrega de aproximadamente 50% do valor do frete.** (A Real Poker não se responsabiliza pela reentrega)
- 7 - As entregas são feitas de **segunda a sexta (dias úteis)** em horário comercial: **08:00 às 18:00**

OBS.: Se não for você que vai receber o pedido, esteja certo que o responsável está instruído das informações desse email.

4. Pagamento

4.1. Os preços cobrados serão os preços de venda efetivos na data de fechamento do pedido, de acordo com a negociação efetuada entre **Empresa** e **Cliente**, conforme orçamento apresentado.

4.2 Caso o comprador tenha qualquer problema e/ou falta de pagamento, a Real Poker terá o direito de exigir o pagamento imediato de todas as contas a receber as vencidas decorrentes da relação de negócio. Além disso, a Real Poker, se dará o direito de suspender entregas pendentes até a regularização dos pagamentos ou liberar as mesmas mediante pagamento antecipado.

4.3 Toda legislação aplicável a pagamentos no Brasil deverá ser atendida. Em caso de atraso no pagamento por responsabilidade exclusiva do **Cliente**, incidirá sobre o valor em aberto: correção monetária pelo IPCA, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do produto não pago e juros de 1% (um por cento) ao mês, considerados *pro rata die*.

4.4. A condição de pagamento será aquela constante do pedido, previamente acordada com a Real Poker.

4.5 A formas de pagamento disponíveis na Real Poker são: **a) Boleto bancário, b) PIX, c) Cartão de crédito (sujeito a confirmação dos dados por documentação solicitada no whatsapp, e/ou site, conforme item 2.2).**

4.6 Em caso de compras realizadas por meio de cartão de crédito, se, após a verificação de documentos prevista no item 2.2, a Real Poker perceber, a seu critério, possíveis indícios de fraude, inconsistência de dados, falta de idoneidade do cliente ou qualquer outra circunstância que possa lhe gerar prejuízo, esta fica no direito de recusar o pedido para do Cliente.

4.7 Quaisquer modificações tributárias ou mercadológicas que vierem a ocorrer, seja de que natureza for, criando, extinguindo, aumentando ou modificando tributos, contribuições fiscais e parafiscais, bem como quaisquer outras espécies de prestação pecuniária compulsória, inclusive alterações de alíquotas, preços de insumos, mudança no valor de mercado, ou ainda outras modificações de qualquer natureza poderão determinar a imediata, automática e proporcional alteração nos preços dos produtos da Real Poker.

5. Política de devoluções

5.1. As reclamações relativas à defeitos de fabricação, avaliado não ser mal-uso, devem ser feitas dentro do prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados da data do recebimento das mercadorias e devem estar acompanhadas de fatos claramente especificados, além de mencionar o número do pedido e da nota fiscal de recebimento.

5.2. Para melhor compreensão do item 3.1. acima, serão entendidas como reclamações as comunicações feitas pelos **Clientes**, nas quais são questionados problemas relativos unicamente a especificação e/ou quantidade do produto entregue ao **Cliente**.

5.3. Caso seja verificada a veracidade das reclamações, a **Empresa** realizará a substituição da parte ou do todo que se encontrar com defeito, mediante análise prévia. Caso seja constatado no momento da visita técnica que o defeito do produto se deu por mal-uso do mesmo, será cobrado o valor do deslocamento do técnico até o local, hora de trabalho e eventual custo de reparação, caso seja de interesse do cliente, bem como custo do frete de ida e volta para a indústria, caso haja a necessidade da reparação ser realizada nas dependências da empresa. O que for a melhor opção operacional.

5.4. Fica acordado que qualquer contestação numa entrega parcial não afetará o restante do pedido ou o pagamento de outra mercadoria já recebida. Caso o motivo da devolução não seja de responsabilidade da **Empresa**, as despesas com frete e seguro serão sempre por conta do **Cliente**.

5.5. A **Empresa** não aceitará devolução de mercadoria que tenha sido fabricada com condições especiais para o **Cliente** ou importada com base em estimativa de consumo somente para o **Cliente**. E em caso de devolução de itens personalizados que não dê aproveitamento fica acordado 50% do valor.

6. Vínculo contratual:

6.1. A relação aqui estabelecida é tão somente comercial entre **Empresa e Cliente**. O **Cliente**, seus agentes, empregados prepostos, em nenhuma circunstância, deverão ser considerados agentes, empregados ou representantes da **Empresa**, não lhe sendo aplicáveis as condições e situações aplicáveis aos empregados da **Empresa** em relação à

legislação trabalhista, benefícios e responsabilidades civis e/ou penais.

6.1.1. Na hipótese dos agentes, empregados ou prepostos da **Cliente** ajuizarem quaisquer demandas judiciais contra a **Empresa**, com o objetivo de ver reconhecido vínculo empregatício ou qualquer outro tipo de obrigação para com a **Empresa**, de cunho trabalhista ou previdenciário, o **Cliente** se obriga a reembolsar à **Empresa** todas e quaisquer despesas e custos suportados pela **Empresa**, relativos a eventuais condenações, bem como a honorários advocatícios despendidos com a defesa da **Empresa**.

6.2. O **Cliente**, caso possua agentes, empregados e prepostos, estes não poderão assumir compromissos em nome da **Empresa**, nem celebrar contratos em nome da **Empresa**, nem tampouco tentar vincular a **Empresa** quanto a qualquer item, o que quer que seja.

7. Eventos de Força Maior e Caso Fortuito.

7.1. Nenhuma das partes será responsável perante a outra pelos prejuízos resultantes da inobservância, total ou parcial, do presente instrumento e/ou do Pedido, se a mesmo decorrer de caso fortuito ou força maior na forma prevista no Código Civil. A parte afetada pelo evento de Caso Fortuito ou Força Maior deverá comunicar o fato à outra parte, informando a ocorrência e a natureza do evento e descrevendo os efeitos danosos causados. Caso os efeitos do evento perdurem por mais de 60 (sessenta) dias, a parte atingida poderá cancelar o fornecimento dos produtos, sem que caiba qualquer reclamação à outra parte.

7.2. Sem prejuízo do disposto na legislação vigente, as partes convencionam constituir motivos de força maior e, portanto, causas de extinção ou da suspensão das obrigações da **Empresa**, sem recurso por parte do **Cliente**: (a) acidentes ou incidentes que afetem a produção e a armazenagem das mercadorias; (b) suspensão total ou parcial do suprimento de matérias primas, insumos ou energia; (c) falhas decorrentes do sistema de transporte, fogo, inundação, explosão, terremoto, tempestade ou quebra de maquinário; (d) greve total ou parcial ou quaisquer eventos de escassez de mão de obra; (e) decisões de entidades governamentais ou terceiros, que dependam da atuação da **Empresa**, e que afetem de qualquer forma as atividades da **Empresa**; (f) guerras, motins, operações militares e conflitos civis de qualquer tipo; (g) qualquer ocorrência externa que adie ou evite o cumprimento das obrigações da **Empresa**.

8. Garantia:

8.1. A **Empresa** garante as mercadorias de seu fornecimento em relação a defeitos de fabricação, de material e mão de obra, obrigando-se a substituir a mercadoria, à sua opção, desde que retorne à sua fábrica qualquer mercadoria de sua fabricação que eventualmente venha a apresentar defeito de fabricação, quando não for possível o reparo no local, pelo prazo indicado na legislação aplicável. Nos casos em que não for viável a devolução do produto, a **Empresa** se compromete a dar outra destinação à mercadoria enviada ao **Cliente** e remeter a ele mercadoria adequada.

8.2. A garantia não abrangerá estragos e avarias decorrentes de acidentes, instalações inadequadas ou ocorrências causadas por terceiros. Excluem-se, também, da garantia o desgaste decorrente de uso normal, danos causados por negligência, imperícia ou imprudência, manutenção, uso impróprio ou inadequado, armazenagem inadequada e motivos de força maior ou caos fortuito.

8.3. Para usufruir do direito ao uso da garantia, o **Cliente** deverá fazer uma comunicação por escrito, para a **Empresa**, imediatamente após a ocorrência do defeito, facultado à **Empresa** inspecionar o material, preferencialmente no local da instalação ou nas dependências da **Empresa**, a seu critério. Caso seja constatado no momento da visita técnica que o defeito do produto se deu por mal-uso do mesmo, será cobrado o valor do deslocamento do técnico até o local, hora de trabalho e eventual custo de reparação, caso seja de interesse do cliente, bem como custo do frete de ida e volta para a indústria, caso haja a necessidade da reparação ser realizada nas dependências da empresa. O que for a melhor opção operacional.

9. Limitação de Responsabilidade:

9.1. A **Empresa** se responsabilizará apenas por danos decorrentes direta e imediatamente de defeitos da fabricação dos produtos, o que inclui, tão somente, a mencionada substituição de produtos defeituosos.

A **Empresa** não será responsável por perdas de produção, danos a maquinários ou pessoas, lucros cessantes, danos à reputação comercial, ou outros danos ao **Cliente** ou de terceiros que não aqueles expressamente aqui previstos.



9.2. A responsabilidade da **Empresa** em relação ao **Cliente** ou a terceiros, em qualquer hipótese terá como teto sempre o preço da mercadoria e ainda assim se a **Empresa** for devidamente notificada a tempo e comprovada a culpa exclusiva e única da **Empresa**, ressalvadas as causas de força maior ou caso fortuito e outras previstas neste documento.

10. Não-novação

10.1. Quaisquer tolerâncias e concessões de quaisquer das partes não importarão em alteração, modificação ou novação das obrigações estabelecidas nestas CGV.

11. Cessão

11.1. Nenhuma das partes poderá ceder a terceiros quaisquer dos direitos e obrigações oriundos das presentes CGV, sem o prévio consentimento por escrito da outra parte.

12. Validade

12.1. As presentes CGV são válidas desde a data de emissão do pedido e até que todas as obrigações de cada uma das partes tenham sido cumpridas.

13. Foro

12.1. Fica eleito o foro da Comarca de Goiânia, com expressa renúncia de qualquer outro, para dirimir qualquer questão decorrente destas CGV.