POLÍTICAS DA LOJA

Última atualização: [14/10/2026]

Bem-vindo(a) à BoxNove. Esta página reúne as políticas e termos que explicam como funcionam nossos processos de compra, entrega, trocas, devoluções, reembolso e uso de dados.

Atendimento:

- WhatsApp: +55 (11) 97526-2229
- E-mail: contato@boxnove.com
- Horário: Seg a sexta - 9h00 às 18h00
- Prazo médio de resposta: 24h00 horas úteis

Sumário

1. Entrega e Frete
2. Trocas, Devoluções e Reembolsos
3. Política de Privacidade (LGPD)
4. Termos e Condições de Uso
5. Cookies e Tecnologias
6. Contato e Suporte

1) Entrega e Frete

1.1 Processamento do pedido

Após a confirmação do pagamento, o pedido entra em processamento (fabricação/separação/embalagem) em até **1 dia útil**.

1.2 Prazo de entrega

O prazo de entrega pode variar conforme:

- CEP/Região
- Disponibilidade do item
- Logística/transportadora

A estimativa de prazo é informada **no orçamento**, antes de finalizar a compra.

1.3 Valor do frete

O valor do frete é informado no orçamento, conforme CEP e regras vigentes. Em caso de campanha (ex.: frete grátis), as condições serão informadas claramente no site.

1.4 Rastreamento

Quando disponível, o código de rastreio será enviado para **E-MAIL/WHATSAPP** após a postagem/expedição.

1.5 Tentativas de entrega e endereço incorreto

É responsabilidade do cliente preencher o endereço corretamente. Caso o pedido retorne por endereço incompleto/incorreto ou por ausência de recebedor, o reenvio poderá depender de novo pagamento de frete ou de reembolso parcial, conforme análise do caso e custos logísticos.

1.6 Atrasos e eventos fora do controle

Podem ocorrer atrasos por fatores externos (ex.: períodos de alta demanda, problemas logísticos, clima, greves, restrições locais). Se houver atraso, nossa equipe orientará pelo canal de suporte.

2) Trocas e Reembolsos

2.1 Como solicitar

Para solicitar troca/reembolso, entre em contato por:

- WhatsApp: +55 (11) 97526-2229
- E-mail: contato@boxnove.com

Envie:

- Número do pedido
- Nome do comprador
- Motivo da solicitação (Produtos Defeituosos/ Produto Extraviado/ Produto não entregue)
- Fotos/vídeo (quando houver defeito/avaria)

2.2 Prazo para solicitar

O prazo para solicitar troca/reembolso é de **7 dias úteis** após o recebimento do produto.

2.3 Condições do produto para troca

Para que a solicitação seja elegível, o produto deve estar:

- [sem sinais de uso / com embalagem original / com acessórios / etc.]
- [com etiqueta/lacre intacto, se aplicável]

Reservamo-nos o direito de recusar a solicitação caso seja constatado uso inadequado, mau uso ou ausência de itens/acessórios que acompanham o produto.

Não realizamos trocas ou reembolsos por motivos de arrependimento por se tratar de produtos personalizados feitos sob demanda.

2.4 Produto com defeito/avaria

Se o produto chegar com defeito ou avaria, avaliamos o caso e orientamos o procedimento de troca ou reembolso conforme análise e comprovação (fotos/vídeo).

2.5 Reembolso

Se aprovado, o reembolso ocorrerá por:

- [mesmo meio de pagamento / estorno no cartão / pix / crédito na loja]

Prazo estimado após aprovação: **2 dias úteis** (pode variar conforme o método de pagamento e operadoras).

2.6 Frete de troca

- **Em caso de defeito/avaria:** loja arca com o frete e orientamos o procedimento. Não aceitamos devoluções por arrependimento por se tratar de produtos personalizados sob demanda.

3) Política de Privacidade (LGPD)

A BoxNove respeita a privacidade dos seus dados. Utilizamos informações pessoais apenas para processar pedidos, prestar suporte e melhorar sua experiência.

3.1 Quais dados coletamos

Podemos coletar:

- Nome, e-mail, telefone
- Endereço de entrega e cobrança
- Informações de pagamento (processadas por provedores; não armazenamos dados sensíveis além do necessário)
- Histórico de pedidos
- Dados de navegação (ex.: IP, dispositivo, páginas acessadas), quando aplicável

3.2 Para que usamos seus dados

- Processar compras, pagamentos e entregas
- Atendimento e suporte
- Prevenção a fraude e segurança
- Melhorias de experiência no site
- Marketing e comunicações (quando autorizado, se aplicável)

3.3 Compartilhamento com terceiros

Se necessário, seus dados podem ser compartilhados com parceiros essenciais para a operação, como:

- Meios de pagamento
- Ferramentas de envio/logística
- Serviços de e-mail/CRM
- Plataformas de anúncio/analytics (quando aplicável)

Sempre com a finalidade de viabilizar o serviço e/ou melhorar a experiência, respeitando a legislação aplicável.

3.4 Seus direitos (LGPD)

Você pode solicitar:

- Acesso aos dados
- Correção/atualização
- Exclusão, quando aplicável
- Informações sobre uso e compartilhamento

Para solicitar: contato@boxnove.com ou WhatsApp +55 (11) 97526-2229

3.5 Segurança

Adotamos medidas de segurança para proteger seus dados, mas nenhum sistema é 100% imune. Em caso de incidente relevante, seguiremos procedimentos adequados de comunicação e mitigação.

4) Termos e Condições de Uso

Ao comprar na BoxNove, você concorda com estes termos.

4.1 Sobre a loja

A BoxNove comercializa produtos print on demand POD para consumidores no Brasil.

Dados do responsável (opcional):

- Razão social/Nome: Vinícius Fontoura Colagiovanni Alves
- CNPJ/CPF: 35.707.5298-45

4.2 Informações dos produtos

Buscamos apresentar descrições e imagens o mais fiel possível. Ainda assim, podem existir variações de:

- cor/tonalidade (tela/iluminação)
- lote/modelo
- especificações pequenas informadas pelo fornecedor

4.3 Preços e promoções

Preços e promoções podem ser alterados sem aviso prévio, respeitando os pedidos já concluídos.

4.4 Responsabilidade do cliente

O cliente é responsável por:

- Informar dados corretos no ato da compra
- Acompanhar comunicações do pedido
- Garantir que haverá alguém para receber no endereço informado

4.5 Uso indevido e fraudes

Podemos cancelar pedidos suspeitos de fraude ou inconsistências de pagamento/dados, mediante análise.

5) Cookies e Tecnologias

Podemos usar cookies e tecnologias semelhantes para:

- manter funcionalidades do site
- lembrar preferências
- medir desempenho e melhorar experiência

Você pode gerenciar cookies nas configurações do seu navegador.

6) Contato e Suporte

Canais oficiais:

- WhatsApp: +55 (11) 97526-2229
- E-mail: contato@boxnove.com
- Horário: Seg a Sexta de 9h00 às 18h00