



# **POLÍTICA COMERCIAL 2022**



# POLÍTICA COMERCIAL

Olá, estamos felizes de estarmos juntos!

E para facilitar vamos resumir como a Adamá vai te ajudar em nossa jornada, olha só:

- ✓ Primeiro, pode vender que nós cuidamos da entrega! Mas se o cliente preferir que o produto chegue por alguém de sua confiança não tem problema, iremos deixar tudo prontinho na Adamá para ser retirado.
- ✓ Não sabe como fazer o orçamento ou pedido? É simples basta acessar nossa interface, ela é super fácil e simples! E se ficar com dúvida pode falar com nosso gerente de negócios que ele vai adorar te ajudar.
- ✓ Não precisa se preocupar com atualizações, todos os valores que compõem o orçamento (Preço do produto/frete/desconto) são atualizados e calculados pela interface.
- ✓ O pagamento? Claro que nos parcelamos, em até 10x!!! Pode escolher...
- ✓ E tem mais, através da interface sua equipe pode enviar o projeto que nosso time de paginadores vai apoiá-lo a criar uma bela paginação em até 3 dias.
- ✓ Olha que legal, todo dia 15 cai na sua conta nosso agradecimento em forma de comissão.
- ✓ Precisa de amostra ou mostruário? Fala diretamente com nosso gerente de negócios, ele vai te ajudar!
- ✓ Deu problema? Fala conosco por onde achar melhor, telefone 15 3202-8170 ou e-mail: [sac@adamadesign.com.br](mailto:sac@adamadesign.com.br)

# POLÍTICA COMERCIAL

## ÍNDICE

<b>1. MODELO COMERCIAL</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Intermediadores</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Comissões</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Interface comercial</b>	<b>4</b>
1.3.1. Acesso – Login	4
1.3.2. Treinamento e Uso	4
<b>2. COMERCIAL</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Orçamento e Projetos</b>	<b>4</b>
2.1.1. Cálculo do Frete	5
2.1.2. FOB=Contratado pelo Consumidor	6
<b>2.2. Pedido</b>	<b>7</b>
2.2.1. Cadastro do Consumidor Final	7
<b>3. LOGÍSTICA</b>	<b>8</b>
<b>3.1. Liberação de Programação de Entregas</b>	<b>8</b>
<b>3.2. Faturamento e Entrega</b>	<b>8</b>
<b>4. FINANCEIRO</b>	<b>8</b>
<b>4.1. Aprovação de Crédito</b>	<b>8</b>
4.1.1 Da Cobrança	9
<b>4.2. Formas de Pagamentos Interface Comercial</b>	<b>9</b>
4.2.1. Link para Pagamentos	9
<b>4.3. Inadimplência</b>	<b>10</b>

# POLÍTICA COMERCIAL

4.4. Comissões	10
<b>5. MARKETING</b>	<b>11</b>
5.1. Amostra e Exposições Móveis	11
5.2. Divulgação, Fotos e Profissionais	11
5.2.1. Material de Apoio	11
5.2.2. Redes Sociais	12
5.2.3. Fotos de Projetos Parceiros	12
<b>6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR [SAC]</b>	<b>12</b>
6.1. Garantia	12
6.2. Trocas e Devoluções por Opção do Comprador	13
6.3. Assistência Técnica [Visita IN LOCO]	13
<b>7. TERMOS</b>	<b>14</b>
7.1. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais [LGPD]	14
Contatos Comerciais	15

# POLÍTICA COMERCIAL

## 1. MODELO COMERCIAL

---

A ADAMÁ através deste documento compartilha seu modelo comercial nacional em parceria de negócios com seus INTERMEDIADORES.

### 1.1. Intermediadores

A função é intermediar as negociações com nossos clientes e consumidores finais em relação aos nossos. Desta forma, a mercadoria, a respectiva nota fiscal e a cobrança são remetidas pela ADAMÁ diretamente ao consumidor final.

Após a negociação da intermediação do negócio com sua consequente concretização, o INTERMEDIADOR irá emitir a nota fiscal de serviços para que então possa ser realizado o pagamento da comissão (item 1.2.), previamente negociada. Esta modalidade de relacionamento é obrigatoriamente protegida através do contrato assinado entre as partes.

Os INTERMEDIADORES terão acesso a tabela de preços vigente, que tem abrangência estadual e deve ser respeitada como valor mínimo para venda ao consumidor final. Devendo solicitar à empresa quando não encontrada por eles.

Ficam definidas como responsabilidades do INTERMEDIADOR, as informações cadastrais dos consumidores finais (item 2.2.1), assim como a análise de concessão de crédito, prova de vida e prevenção à fraude.

### 1.2. Comissões

O percentual das comissões será negociado entre o INTERMEDIADOR e a ADAMÁ no momento do cadastramento daquele INTERMEDIADOR.

O fechamento das comissões será realizado por período mensal (primeiro ao último dia do mês), e o relatório de comissões a receber é enviado até o dia 10 do mês subsequente e o pagamento ocorre no dia 15 do mês subsequente. Sendo que se faz necessário o envio da nota fiscal de serviços para fins de pagamento.

# POLÍTICA COMERCIAL

Fica estabelecido que os documentos fiscais aceitos deverão ser emitidos por CNPJ (pessoa jurídica), credenciado através do Contrato assinado, com descrição de código de atividade (CNAE) e código de serviço municipal destacado em nota devem ser condizentes com o serviço

efetivamente prestado, exemplos: Serviços de Representação Comercial; Serviços de Agente do Comércio; Intermediação de Negócios; Representação.

Fica estabelecido que é de responsabilidade do INTERMEDIADOR instruir-se de forma cabal com profissionais da área contábil, para entender os aspectos fiscais e contábeis envolvidos na emissão da nota fiscal de serviços.

Fica estabelecido que para efeito de remuneração será considerado como base de cálculo os valores efetivamente pagos pelo cliente final junto a ADAMÁ, conforme opção de pagamento escolhido no ato da compra.

As notas fiscais de serviço deverão ser enviadas para: [financeiro@adamadesign.com.br](mailto:financeiro@adamadesign.com.br).

## **1.3. Interface Comercial**

Após a assinatura do contrato, o INTERMEDIADOR receberá seu login de acesso à “área restrita” à área do parceiro em nosso site de nosso site:

### ➤ Interface Comercial

Em nossa plataforma serão proporcionadas ao INTERMEDIADOR ferramentas para facilitar o trabalho, auxiliando as demandas do cotidiano, como cadastro de clientes, orçamentos, cotação de frete, entre outros.

Ademais, na mesma plataforma serão divulgados os comunicados oficiais e documentos importantes para download, como; tabela de preços, esta Política de Relacionamento e suas atualizações etc.

Ficam por conta e responsabilidade do INTERMEDIADOR as informações cadastrais dos consumidores finais ([item 2.2.1](#)), as análises de concessão de crédito, prova de vida e prevenção à fraude.

### **1.3.1. Acesso – Login**

Fica o INTERMEDIADOR responsável por informar a necessidade de manutenção dos acessos como também, alterações, necessidade de desativar algum acesso de *login* referente a vendedor desligado de sua loja etc.

# POLÍTICA COMERCIAL

Caso haja necessidade de logins adicionais, estes poderão ser solicitados diretamente através de e-mail para seu Gerente de Negócios Adamá

## **1.3.2. Treinamento e Uso**

O INTERMEDIADOR conta com o atendimento exclusivo de um Gerente de Negócios responsável para prestar suporte de forma geral, inclusive com treinamento e uso da interface comercial.

## **2. COMERCIAL**

---

### **2.1. Orçamentos e Projetos**

Por meio da INTERFACE COMERCIAL será possível realizar os orçamentos, sugestões de paginação etc.

Nos casos em que houver necessidades mais específicas para os atendimentos, a ADAMÁ irá dispor de uma equipe de paginadores para suporte e orientação em projetos mais detalhados, sem nenhum custo. Devendo nestas situações o INTERMEDIADOR inserir seu projeto diretamente na INTERFACE COMERCIAL com o projeto em arquivos AutoCAD ou outra forma que informe as características do projeto e suas respectivas medidas.

Após o recebimento da referida solicitação, o prazo para paginação dos projetos enviados em AutoCAD (.dwg) será de até 03 (três) dias úteis.

A ADAMÁ sempre apresentará os orçamentos com o valor da tabela de preços em vigência, não sendo possível a aplicação de descontos nesta fase. Estes orçamentos poderão ser apresentados diretamente ao consumidor final.

Terão validade de 30 (trinta) dias a contar da data de sua emissão, os prazos, preços e disponibilização de produtos, informados no orçamento que será enviado. Importante, que antes de apresentar o orçamento/paginação ao consumidor final, sejam conferidas as informações.

A ADAMÁ não realiza conferência de medidas em projeto ou obra, assim como não realiza alterações da parte estrutural nos projetos, a competência de indicação da disposição de juntas bem como dispositivos exigidos pelas normas NBR/ABNT 13753 e 13754, são de responsabilidade do engenheiro/arquiteto responsável pela obra.

Importante ressaltar que as instruções para assentamento/instalação, estão disponíveis em nosso site oficial, como também é entregue anexo a NF de compra dos nossos produtos.

# POLÍTICA COMERCIAL

## **2.1.1. Cálculo do Frete**

Na INTERFACE COMERCIAL está disponível a cotação de frete *online* para modalidade **CIF** (custo, seguro e frete).

Com relação aos valores de fretes oferecidos pela ADAMÁ, estes serão informados conforme regras estabelecidas na INTERFACE COMERCIAL ao momento da elaboração da proposta comercial.

Fica ciente de que caso alguma das informações consideradas acima forem omitidas no momento da implantação do pedido, no campo endereço de entrega e informações do cadastro do consumidor final ([item 2.2.1](#)), será emitido boleto bancário avulso de cobrança ao consumidor final de acordo com a tabela vigente de adicionais.

Importante esclarecer que a ADAMÁ não possui transporte próprio e opera através de transportadoras parceiras, que possuem experiência e treinamentos específicos para transporte e manuseio de nossos produtos.

As regras do frete CIF são:

- O transportador e o valor cobrado pelo mesmo são contratados pela ADAMÁ, conforme cotação fornecida em pedido;
- O serviço padrão é de um motorista mais um ajudante;
- O valor do frete será cobrado do consumidor final, destacado no pedido e na nota fiscal e sua cobrança se dará de forma integral na 1ª parcela do pedido;
- A ADAMÁ é responsável pela escolha do transporte e sua qualidade, assumindo qualquer responsabilidade sobre a carga durante o percurso e manuseio de descarga;
- Não é responsabilidade da ADAMÁ as condições de armazenagem dos produtos entregues no destino;
- O departamento logístico envia ao INTERMEDIADOR e-mail informativo contendo data de carregamento, transportadora responsável pelo frete, local de entrega cadastrado e respectivo prazo de entrega.
- Todo frete nesta modalidade possui seguro de carga.
- A confirmação do local de entrega informado, com intuito de prevenção à fraude, é responsabilidade do INTERMEDIADOR.
- Na ausência dos responsáveis a mercadoria será entregue ao recebedor presente, se houver, caso contrário retornará à ADAMÁ para nova programação.
- A ADAMÁ não se responsabiliza pela contratação de ajudantes extras e/ou nos casos de locação ou necessidade de utilização de outros maquinários na ocasião da descarga, como: empilhadeiras, muncks, guindastes, içadores etc.

# POLÍTICA COMERCIAL

- Os motoristas e ajudantes não estão autorizados a aceitar ajuda de terceiros para a descarga, assim como brindes, presentes, valores de “caixinha” e outras ofertas oferecidos por consumidores finais, pessoal em obra e/ou INTERMEDIADOR.

## **2.1.2. Frete FOB (Livre a bordo) = Aquele Contratado pelo consumidor Final**

A referida modalidade é a *FREE ON BOARD*, que significa “livre a bordo”, ou seja, neste tipo de frete, toda a responsabilidade pelo transporte da mercadoria é do cliente, incluindo os riscos e os custos. Portanto, o frete é contratado diretamente pelo consumidor final, e ele se responsabiliza pela coleta da mercadoria na fábrica, assim como a integridade do mesmo por todo trajeto, descarga e armazenagem no destino.

Nesta modalidade de frete, a ADAMÁ não se responsabiliza pelo manuseio e transporte dos produtos, assim como pelo manuseio de descarga e as condições de armazenagem dos produtos entregues, no caso de a transportadora ser contratada pelo parceiro ou consumidor.

Importante, portanto, que seja contratado um transportador de sua confiança para evitar prejuízos com avarias durante o percurso.

As regras do frete FOB são:

- A transportadora e o valor cobrado pela mesma são contratados pelo INTERMEDIADOR ou pelo consumidor final;
- O consumidor final ou INTERMEDIADOR deve confirmar a data para coleta com nosso setor de expedição, via e-mail, com 2 (dois) dias úteis de antecedência;
- O departamento logístico envia ao INTERMEDIADOR e-mail informativo de mercadoria liberada para carga/coleta;
- Não serão carregados veículos de carroceria fechada. Ex: baú etc.
- Não é permitida sobreposição de paletes (empilhamento) no carregamento;
- Medida média de paletes em metros: 1x1,20 e altura conforme material comprado pode chegar até 1 metro;
- Horário de carregamento: de segunda à sexta-feira das 8h às 12h e 13h às 16h;
- Sempre informe sua transportadora sobre todos os produtos adquiridos a fim de não haver restrição por exemplo com produtos impermeabilizantes, por parte da transportadora no momento do carregamento.

# POLÍTICA COMERCIAL

## **2.2. Pedido**

Todos os pedidos serão realizados através da INTERFACE COMERCIAL, sendo que ele somente será valido a partir da confirmação de orçamento para pedido e validação do pagamento da mesmo conforme modalidade desejada e escolhida na INTERFACE COMERCIAL.

Após a implantação do pedido, a ADAMÁ dará seguimento ao processo de produção e expedição dele, conforme dados inseridos.

Todas as solicitações de alterações e cancelamentos de Pedidos VALIDADOS/PAGOS devem ser documentadas via e-mail. Não serão implantados em nosso sistema pedidos que não estejam com todas as informações corretas necessárias (*linha, cor, modelo, formato, dados cadastrais do destinatário, condições de pagamento acordados etc.*)

A produção será realizada pela ADAMÁ em conformidade com a ordem dos pedidos, ou seja, OS PRAZOS de entrega podem ser consultados pelo INTERMEDIADOR na INTERFACE COMERCIAL.

Todas as cobranças da ADAMÁ serão emitidas com base nos pedidos de vendas. As notas fiscais são emitidas no momento de saída efetiva das mercadorias para entrega,

Caso seja necessário, o consumidor poderá solicitar uma nota fiscal de entrega futura para documentar a cobrança efetuada.

### **2.2.1. Cadastro do Consumidor Final**

O cadastro do consumidor final será de responsabilidade do INTERMEDIADOR, devendo efetuar através da INTERFACE COMERCIAL, seja ele pessoa física ou jurídica. As informações constantes estão diretamente relacionadas à toda configuração tributária da venda e o respectivo faturamento, para evitarmos problemas fiscais aos destinatários, como autuações e multas.

Nos referidos cadastros constam importantes informações para o bom andamento da entrega da mercadoria e cobrança. Sendo de grande importância que esta seja preenchida com cautela e precisão.

# POLÍTICA COMERCIAL

## 3. LOGÍSTICA

---

### 3.1. Liberação e Programação de Entregas

A data de entrega informada em pedido refere-se à data prevista para disponibilidade de carga, porém deve-se considerar possíveis situações não previstas como, greves rodoviárias, paradas em postos de pesagem e fiscalização etc., para casos de possíveis atrasos nas entregas. O formato de entrega padrão é CIF.

### 3.2. Faturamento e Entrega

As notas fiscais eletrônicas emitidas serão enviadas ao consumidor final no e-mail informado no próprio cadastro do consumidor final ([item 2.2.1](#)) na INTERFACE COMERCIAL, por meio de arquivos XML e PDF.

Com relação ao frete contratado pela ADAMÁ, as condições estão descritas no ([item 2.1.1](#)).

Nestes casos, no momento da entrega será realizado pelo transportadora contratada pela ADAMÁ um *check list* de entrega. No referido documento deve ser constatada qualquer anotação, avaria identificada, observação ou reclamação referente a entrega e a condição da mercadoria recebida, assim como a rejeição completa do produto, caso ocorra. Dúvidas, entrar em contato com nosso SAC.

Juntamente com a mercadoria e da nota fiscal será enviado um MANUAL contendo instruções para recebimento, armazenamento, assentamento e manutenção de nossos produtos.

# POLÍTICA COMERCIAL

## 4. FINANCEIRO

---

### 4.1. Aprovação de Crédito

Os pagamentos a serem realizados à vista (via PIX, TED ou boleto) ou no cartão de crédito não precisarão de aprovação prévia de crédito do cliente.

#### 4.1.1. Da Cobrança

Toda a cobrança da ADAMÁ DESIGN é emitida com base no pedido de venda. A nota fiscal é emitida no momento de saída efetiva da mercadoria para entrega. Caso necessário, o consumidor pode solicitar uma nota fiscal de entrega futura para documentar a cobrança efetuada.

### **4.2. Boletos ADAMÁ DESIGN / PIX/TED/Cartão de Crédito/Débito**

A ADAMÁ DESIGN possui diferentes formas de pagamentos, onde todas estarão sujeitas à cobrança cartorial e negativação em PEFIN/Serasa. Algumas informações importantes com relação aos boletos emitidos:

- A ADAMÁ DESIGN não telefona para seus consumidores finais para substituição de boletos bancários já enviados;
- Não realizamos negociações/desconto de títulos com empresas financeiras;
- O beneficiário do pagamento é ADAMÁ DESIGN inscrita no CNPJ sob nº 21.204.150/0001-97;
- O pagamento via PIX deverá usar a chave CNPJ: 21.204.150/0001-97;
- O Pagamento via TED (transferência bancária) deverá ser feito para conta de titularidade da ADAMA PISOS E REVESTIMENTOS, CNPJ 21.204.150/0001-97 no banco Itaú, agência 4522 e conta corrente 27577-7.
- Nossos boletos são registrados e conseqüentemente aparecem em DDA para assinantes do serviço;
- O campo “**número do documento**” no boleto bancário é preenchido com número da nota fiscal ADAMÁ DESIGN seguido do número da parcela; (Ex.: 00001234A).
- Todos nossos boletos são enviados através de e-mail, conforme cadastro do consumidor final e do INTERMEDIADOR através dos email [financeiro@adamadesign.com.br](mailto:financeiro@adamadesign.com.br) ou [faturamento@adamadesign.com.br](mailto:faturamento@adamadesign.com.br). Por gentileza, incluir estes remetentes em sua lista de e-mails seguros.

# POLÍTICA COMERCIAL

## **4.2.1. Cartão de Crédito – Link para Pagamento (Interface)**

O cliente poderá optar pelo pagamento parcelado via cartão de crédito, em até 10 parcelas, sem inclusão de juros. O pagamento deverá ser feito através da plataforma de vendas da ADAMA, inserindo manualmente os dados do cliente no sistema, que poderá ser operado pelas empresas disponíveis para pagamento.

O beneficiário do pagamento via cartão será sempre a ADAMÁ DESIGN, inscrita no CNPJ sob nº 21.204.150/0001-97.

## **4.3. Inadimplência**

Nos casos de inadimplência, a ADAMÁ enviará e-mails de avisos para boletos bancários vencidos/não liquidados e estes devem ser lidos atentamente. Todos os boletos bancários vencidos podem ser atualizados através dos sites oficiais do Banco.

Caso não seja efetuado o pagamento das parcelas que antecedam a data de entrega do pedido de venda não faturado, resultará então no cancelamento dele, portanto atente-se às datas informadas ao receber a cópia do pedido.

Serão realizados até no máximo 03(três) avisos via e-mail do atraso no pagamento do título e após o 5º dia útil de atraso o pedido de venda não faturado está sujeito à cancelamento e os pedidos de venda faturados estão sujeitos à anotação em PEFIN (negativação nacional através de anotação de dívida no Serasa) e cobrança cartorial/protesto.

A ADAMA possui sistema com módulo de avaliação de crédito, que executa automaticamente todos os consumidores e efetua liberação ou bloqueio do cadastro.

O consumidor ou INTERMEDIADOR que estiver com título de cobrança com atraso igual ou superior a 3 (três) dias corridos terá seu cadastro bloqueado para: inclusão, alteração e aprovação de orçamentos e inclusão, alteração e faturamento de pedidos de venda.

Portanto, havendo tal situação, o CPF/CNPJ será bloqueado para toda e qualquer movimentação, seja ela de orçamento, venda, amostra, reposição, troca etc.

Para realizar o efetivo desbloqueio será preciso realizar a liquidação da parcela em atraso, com devidos juros e multas informados, dentro do prazo de até 3 (três) dias uteis após liquidação – também de forma automatizada pelo sistema da AMADÁ. Caso o título seja liquidado em cartório, o prazo para liberação estende-se em até 10(dez) dias uteis, a depender da comunicação cartório/banco.

# POLÍTICA COMERCIAL

## **4.4. Comissões**

O percentual de comissão é negociado no momento da adesão da REVENDA junto à ADAMÁ DESIGN.

As comissões são fechadas no período mensal (primeiro ao último dia do mês), e o relatório de comissões a receber é enviado até o dia 10 do mês subsequente e o pagamento ocorre no dia 15 do mês subsequente, ver item.1.2.

## **5. MARKETING**

---

### **5.1. Amostras e Expositores Móveis**

Todas as solicitações de amostras, mostruários e expositores móveis devem ser direcionadas ao seu Gerente de Negócios responsável por seu atendimento. A escolha das peças fica a critério da ADAMÁ, de acordo com a sua estratégia. Os prazos para entrega das amostras podem variar, a depender da disponibilidade do item.

Todas as amostras enviadas aos INTERMEDIADORES, são protegidas previamente, conforme especificações técnicas de cada linha – simulando o efeito estético final esperado – com etiquetas de identificação.

Considerando que os produtos são provenientes de processo fabril e diante da utilização de produtos naturais na confecção do produto, a peça entregue pode sofrer variações em comparação a amostra apresentada.

A ADAMÁ possui um grupo de expositores padrão, fica a critério de escolha do melhor modelo para uso conforme negociação entre o INTERMEDIADOR e seu Gerente de Negócios, assim conseguimos garantir a exposição de nossos produtos da forma mais assertiva em seu espaço.

A qualidade de exposição dos produtos, bem como a manutenção dos itens e informação de avarias ocorridas durante o manuseio, com fim de substituição, é responsabilidade do INTERMEDIADOR. Assim como prestar informações complementares e de acompanhamento, quando solicitadas.

# POLÍTICA COMERCIAL

Para solicitação do mostruário o INTERMEDIADOR deverá assinar um contrato específico do modelo desejado, nele estarão descritas as condições acordadas para disponibilização do produto a sua loja.

Fica terminantemente proibida a cessão, venda ou transmissão, a qualquer título, dos mostruários, quando o contrato de intermediação for encerrado.

## **5.2. Divulgação, Fotos e Profissionais**

Será obrigatória a autorização formal para uso dos materiais por parte da ADAMÁ, com relação a todos os envolvidos, profissionais e INTERMEDIADORES, nas remessas de produtos ADAMÁ, com o fim de Feiras, Mostras, Eventos, Showroom e Demonstração etc.

Fica ciente, que além dos termos já descritos nos contratos pertinentes, é proibida a reprodução total ou parcial dos textos e fotos sem prévia autorização da ADAMÁ, mesmo que citada a fonte.

### **5.2.1. Material de Apoio**

A ADAMÁ através do seu departamento de marketing ficará à disposição para auxiliar os INTERMEDIADORES, na elaboração de materiais de divulgação, incluindo, mas não se restringindo a matérias e anúncios em publicações impressas ou online, disparos de e-mail marketing e artes para outdoors. A ADAMÁ se reserva o direito final de decidir em quais publicações deverá participar como marca.

### **5.2.2. Redes Sociais**

A ADAMÁ utiliza como estratégia de comunicação suas redes sociais a fim de aproximar nossos clientes aos nossos produtos. Consideramos também como parte importante deste processo as postagens de nossos INTERMEDIADORES em suas redes sociais, a fim de darmos maior alcance a nosso trabalho de excelência.

As publicações podem ser feitas com fotos de projetos locais, realizados pelo INTERMEDIADOR, ou com imagens disponibilizadas pela ADAMÁ por meio de Redes Sociais.

# POLÍTICA COMERCIAL

## **5.2.3. Fotos de Projetos Parceiros**

A ADAMÁ coleta fotos de projetos realizados com seus produtos a fim de utilizá-las em seus meios de comunicação e de seus parceiros. Para tanto, ela conta com os INTERMEDIADORES para envio de imagens de projetos realizados, sempre acompanhadas de produto e cor utilizados, profissional responsável e fotógrafo. As imagens podem ser compartilhadas com Gerente de Negócios, preferencialmente em alta resolução.

A ADAMÁ a seu livre critério poderá realizar fotos de projetos utilizando sua própria equipe, mantendo os INTERMEDIADORES informados desta agenda com os clientes finais.

## **6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR [SAC]**

---

Cabe ao INTERMEDIADOR obrigatoriamente comunicar ao nosso cliente que está adquirindo nossos produtos sobre os processos abaixo destacados:

No ato do recebimento dos ADAMÁ confira todo material e cheque se está conforme o pedido. Se verificar alguma irregularidade, siga o seguinte procedimento:

- Junto a Nota Fiscal é encaminhado um GUIA RÁPIDO com informações importantes sobre manuseio e assentamento – Esse guia possui um QR CODE que direciona ao MANUAL DE INSTRUÇÕES TÉCNICAS com informações detalhadas sobre todos os procedimentos necessários para as boas práticas com o material;
- Registre a ocorrência no checklist da transportadora;
- Comunique imediatamente a loja (INTERMEDIADOR) onde foi adquirido o produto;
- Jamais instale o produto caso encontre algum defeito visível, pois produto assentado é considerado produto aceito, conforme Lei do Consumidor. Produtos com defeito/vício aparente perdem a garantia caso sejam instalados ou utilizados;
- Guarde sempre sua nota fiscal para caso de futura assistência técnica.

# POLÍTICA COMERCIAL

## **6.1. Garantia**

A garantia fornecida corresponde ao período em que a ADAMÁ responde pela aquisição dos produtos quanto ao seu desempenho frente ao declarado conforme as normas ABNT NBR 16790;2020, ABNT NBR 13753 e ABNT NBR 13754, assim como as garantias legais previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90).

As solicitações correspondentes a assistência técnica ([item 6.3.](#)) serão aceitas pela ADAMÁ em até 90 (noventa) dias a partir do recebimento do produto. Esta garantia não compreende a troca, substituição ou reposição de produtos devido ao desgaste natural pelo uso regular dele. A garantia é válida somente para produtos não instalados.

Nas situações em que produto já tiver sido instalado, a garantia é válida somente para produtos instalados corretamente, de acordo com o Manual entregue junto da nota fiscal e disponível online em nosso site, e se o defeito for comprovado por um de nossos técnicos designados para avaliação.

A ADAMÁ se exime da garantia no desempenho frente ao declarado uma vez não respeitadas as normas e instruções de assentamento e instalação fornecidas, assim como fatores não controlados pela ADAMÁ como a construção/estrutura base de aplicação, contrapisos, paredes, alvenarias, erros da mão de obra, imperícia, manutenção incorreta e uso irregular, entre outros.

Importante deixar esclarecido e ciente, de que o fenômeno de eflorescência não é considerado um defeito, pois não altera as características estruturais do produto e o tempo excessivo de armazenagem viabiliza formação de manchas naturais das características do concreto.

## **6.2. Trocas e Devoluções por Opção do Comprador**

O INTERMEDIADOR será responsável por orientar toda sua equipe para que realizem as devidas conferências nos projetos, paginações, orçamentos e pedidos, a fim de que sejam evitados transtornos relacionados às solicitações, devoluções ou trocas por parte dos consumidores finais.

Somente serão aceitas pela ADAMÁ as solicitações de troca ou devolução em até 30 (trinta) dias a partir do recebimento do produto, desde que o mesmo não tenha sido instalado.

# POLÍTICA COMERCIAL

Os produtos que foram produzidos e entregues de forma a atender todas as características técnicas, estéticas e de qualidade propostas pela Adamá, no caso de troca/devolução é de responsabilidade do comprador ou INTERMEDIADOR garantir a integridade física deste material, assim como assumir todos os custos envolvidos, no processo de retorno à ADAMÁ. Como por exemplo: repaquetização/embalagem, carregamento, transporte e descarga.

## **6.3. Assistência Técnica [visita IN LOCO]**

Após toda etapa de atendimento, caso julgado necessário a critério da ADAMÁ, pode ser acionada a equipe de visita técnica - com função de análises que podem auxiliar no diagnóstico de fatores que culminam em patologias para a compreensão se o produto está dentro de suas características normais.

Ficam cientes que os INTERMEDIADORES podem ser designados e instruídos pela equipe ADAMÁ, para realizar visita técnica. Uma vez agendada a visita, de acordo com atendimento, é de extrema importância que estejam presentes um representante do INTERMEDIADOR assim como o consumidor final e o responsável técnico pela obra (arquiteto/engenheiro etc.). O parecer técnico é emitido em até 5 (cinco) dias úteis.

## **7. TERMOS**

---

Não será permitida a reprodução total ou parcial dos textos e fotos sem sua prévia autorização, mesmo que citada a fonte. A ADAMÁ se reserva o direito de modificar seus produtos sem prévio aviso. Este documento é reservado e sua divulgação, distribuição, reprodução ou qualquer forma de uso é proibida e depende de prévia autorização desta instituição.

### **7.1. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais [LGPD]**

As determinações legais estabelecidas pela Lei Federal nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Brasileira é fielmente cumprida pela ADAMÁ, exigindo aos seus parceiros que o façam da mesma maneira.

# POLÍTICA COMERCIAL

Sendo assim, ficam estabelecidas algumas determinações. São elas:

- A ADAMÁ e seus parceiros não solicitarão dados de cunho sensível aos seus consumidores, assim entendidos como aqueles que digam respeito a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou vida sexual, dado genético ou biométrico. Não podem ocorrer discriminações que sejam ilícitas ou abusivas.
- O consumidor tem o direito à limitação do tratamento mínimo necessário de seus dados para a realização da finalidade única de realizar a compra dos produtos que deseja perante a ADAMÁ, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação as finalidades do tratamento, podendo a qualquer tempo solicitar acesso aos seus dados pessoais bem como retificá-los
- Não vendemos ou comercializamos informações que possam identificar nossos consumidores. Também não podemos compartilhar ou transferir de nenhuma outra forma as informações pessoais dos consumidores para terceiros, com exceção dos prestadores de serviços (terceiros que contratamos para fornecer um serviço seguindo nossas instruções), INTERMEDIARIOS, outras empresas do nosso grupo, autoridades competentes, entre outros.
- Os INTERMEDIARIOS devem utilizar-se de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais recebidos de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. A Adamá possui rigoroso sistema de proteção de dados pessoais, contando que seus parceiros, igualmente, protejam tais informações.

Caso ocorra qualquer situação acima descrita com os dados pessoais de nossos consumidores, suspeitas de violação, dúvidas ou qualquer outra questão afeta a proteção de dados pedimos que entrem em contato com nosso Setor de Atendimento ao Cliente.

Frisa-se que qualquer das violações a que nossos parceiros derem causa e eventuais sanções que a ADAMÁ venha a receber por culpa deles serão objeto da devida ação de regresso para que os prejuízos sejam reparados bem como acarretará a rescisão do contrato mantido.

# POLÍTICA COMERCIAL

## CONTATOS COMERCIAIS

---

### **Horário de atendimento:**

Segunda à Quinta-Feira das 8h-12h / 13h-17:30h.

Às Sextas-feiras das 8h-12h / 13h-16h.

### **SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor**

+55 (15) 3202 8170 \* Contato apenas para casos de assistência técnica. [sac@adamadesign.com.br](mailto:sac@adamadesign.com.br)