

## TERMO DE USO DO SITE – E-COMMERCE BIO EXTRATUS

Atualização: 27 de outubro de 2021

O presente Termo de Condições Gerais de Uso (denominado “TCGU”) regula o uso do site <http://loja.bioextratus.com.br/>, pelo consumidor doravante denominado de **USUÁRIO**, de titularidade da Bio Extratus Cosmetic Natural, pessoa jurídica de direito privado, sociedade limitada, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.176.615/0004-41, com sede na Rodovia MG 123, nº 1140, Dr. Mario Franca - Alvinópolis – MG – CEP: 35.950-000.

### DO OBJETO

O ambiente de vendas é uma página contida dentro do domínio do site da Bio Extratus (<http://loja.bioextratus.com.br/>) que tem como objeto a comercialização de diversos produtos da marca.

### MODIFICAÇÃO DO TERMO

A **Bio Extratus** poderá, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, modificar o presente documento.

### DO ACESSO AO SITE

A **Bio Extratus** realiza a venda de seus produtos por meio do site, para qualquer pessoa física, desde que legalmente capaz de realizar todos os atos da vida civil, devendo, para tanto, ler e concordar com o presente TCGU, na versão disponível na data da compra. O processo de compra implica na aceitação automática deste TCGU.

Este TCGU não gera nenhum contrato de sociedade, de mandato, franquia ou relação de trabalho entre a Bio Extratus e o **USUÁRIO**, sendo a relação de consumo a única existente entre as partes, regida pelo Ordenamento Jurídico Brasileiro, inclusive em relação à conduta (virtual) das partes e em relação ao conteúdo disponibilizado.

A **Bio Extratus** não garante que seu conteúdo seja apropriado ou esteja disponível para uso fora do território brasileiro e não se responsabiliza pelo acesso ao site em territórios onde seu conteúdo seja considerado ilegal, recaindo sobre o **USUÁRIO** quaisquer responsabilidades nestes casos.

A **Bio Extratus** compromete-se a manter seu site no ar sem interrupção, todos os dias, salvo a impossibilidade de funcionamento integral e ininterrupto do site por eventuais falhas no sistema em casos fortuitos ou de força maior, incluindo más condutas de terceiros e falhas na prestação de serviço das empresas de telecomunicações, não sendo, nestes casos, a empresa responsabilizada por eventuais danos e/ou prejuízos sofridas pelo **USUÁRIO**. A **Bio Extratus** não é responsável pelos conteúdos, práticas e serviços ofertados cujos links aparecem em algum outro site, sendo certo que a presença destes links não implica relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade ou solidariedade da **Bio Extratus** para com esses sites e seus conteúdos.

A **Bio Extratus** também não será responsável por qualquer vírus ou demais ameaças de infecção de sistemas denominados Malwares, que possam atacar o equipamento do **USUÁRIO** em decorrência do acesso, utilização ou navegação na internet ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos ou áudio.

A aquisição do(s) produto(s) pelo **USUÁRIO** será finalizada e concluída com a aceitação do presente termo e após o devido pagamento através das empresas prestadoras de serviços parceiras, altamente confiáveis, responsáveis pela gestão de pagamentos. A **Bio Extratus** não garante que os serviços prestados, sejam livres de erros, interrupções, mau funcionamento, atrasos ou outras falhas, não se responsabilizando, portanto, por eventuais falhas na prestação dos serviços.

## DOS PRODUTOS OFERTADOS

Todos os produtos que estão disponíveis no site de vendas da **Bio Extratus**, são divulgados contendo suas características e informações necessárias ao consumidor, atendendo as disposições legais do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Estão inclusos no valor (preço) do produto a carga tributária que incide sobre este de acordo com a legislação vigente.

Não estão incluídas no valor do produto as despesas com o frete para envio dos produtos ao **USUÁRIO**, que será calculado quando o **USUÁRIO** informar o CEP no momento da realização da compra.

## DA COMPRA

A compra é realizada pelo **USUÁRIO** após o preenchimento correto de todos os dados solicitados, certo de que o **USUÁRIO** garante e responde, em qualquer caso, pela veracidade, precisão e autenticidade dos dados pessoais cadastrados.

O prazo de entrega informado no ato da compra do produto levará em consideração o estoque, o processo de emissão de nota fiscal, o tempo de despacho do produto e a região, considerando, inclusive, as restrições dos Correios/Transportadoras quanto às áreas de risco.

## DA CARÊNCIA DE CANCELAMENTO

Após a realização da compra, o **USUÁRIO** possui uma carência de 30 (trinta) minutos para cancelamento do pedido, através do link “minha conta”, localizado no topo do site.

## DA RETIRADA DO PEDIDO

Os produtos comprados através do site serão enviados ao **USUÁRIO** por meio da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – CORREIOS, Distribuidoras Bio Extratus ou transportadoras parceiras, não havendo a possibilidade de retirar os produtos diretamente na sede da Empresa **Bio Extratus**.

## DO RETORNO DO PEDIDO

Caso os produtos comprados através do site retornem para o local de origem por motivo de endereço incorreto/incompleto informados pelo **USUÁRIO** no ato da compra ou em caso de destinatário ausente, a **Fábrica** ou **Distribuidora Bio Extratus** terá até 03 (três) dias úteis para reenviar os produtos, a contar do recebimento do pedido e da comunicação ao cliente para retificação dos dados. O serviço que será utilizado para reenvio será o mesmo serviço escolhido pelo cliente no momento da compra, sendo que os custos para o reenvio serão de responsabilidade do **USUÁRIO**.

## DAS TROCAS E DEVOLUÇÕES DOS PRODUTOS

A política de trocas e devoluções dos produtos da **Bio Extratus** segue as normas civis, em especial as constantes do Código de Defesa do Consumidor.

## DO ARREPENDIMENTO DA COMPRA

O **USUÁRIO**, que realizar compra por meio do site da **Bio Extratus**, tem direito de desistir da compra dentro do prazo de 07 (sete) dias corridos, a contar da data de recebimento do produto.

A Comunicação da desistência/arrependimento deverá ser efetivada através do e-mail [atendimento@bioextratus.com.br](mailto:atendimento@bioextratus.com.br), pelo link “Fale Conosco”, ou pelo número de WhatsApp (31) 98203-6330, sendo o atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 17:00h. Para início do atendimento, é imprescindível informar o número do pedido e/ou e-mail utilizado no momento da compra.

Após o registro do contato, para os pedidos faturados e entregues pela **Fábrica** será emitida uma Autorização de Postagem da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos Ltda (denominada “CORREIOS”) para que seja efetuado o envio do produto de volta à **Bio Extratus**.

O **USUÁRIO** terá 15 (quinze) dias para efetuar o envio do produto, contados a partir da data da autorização da **Bio Extratus**, que enviará o código de postagem para que o processo de devolução ocorra sem ônus ao **USUÁRIO**. O **USUÁRIO** deverá devolver o produto intacto, com a volumetria inalterada (em caso de cosméticos), na sua embalagem original, juntamente com a Nota Fiscal ou Declaração de Conteúdo emitida pelo Correios. Para exercer o Direito de Arrependimento, o **USUÁRIO** deverá atender a todos os requisitos acima.

Caso o pedido tenha sido faturado e entregue pela **Distribuidora Bio Extratus**, o recolhimento do produto será providenciado por este Parceiro, mediante prévio acordo e agendamento entre **Distribuidora**, **USUÁRIO** e **SAC Bio Extratus**.

A **Distribuidora Bio Extratus** terá 15 (quinze) dias para efetuar o recolhimento do produto, contados a partir da data da autorização do **SAC Bio Extratus**. O **USUÁRIO** deverá devolver o produto intacto, com a volumetria inalterada (em caso de cosméticos), na sua embalagem original, juntamente com a Nota Fiscal. Para exercer o Direito de Arrependimento, o **USUÁRIO** deverá atender a todos os requisitos acima.

A devolução de valores eventualmente pagos pelo **USUÁRIO** será realizada conforme método de pagamento utilizado na compra do **USUÁRIO**.

### PAGAMENTO EFETUADO ATRAVÉS DE CARTÃO DE CRÉDITO

O estorno do valor total da compra, incluindo o frete, será efetuado pela administradora de cartões, através de um crédito concedido na próxima fatura ou através da liberação do limite no cartão (a depender da data de fechamento da fatura do **USUÁRIO**). O prazo para a concessão do crédito no cartão do **USUÁRIO** poderá variar conforme data de fechamento da fatura.

Caso não visualize o crédito em sua fatura, o **USUÁRIO** deverá entrar em contato DIRETAMENTE com a administradora do cartão de crédito.

### PAGAMENTO EFETUADO ATRAVÉS DE DÉBITO ONLINE OU BOLETO BANCÁRIO

O estorno do valor total da compra, incluindo o frete, será efetuado através de depósito na conta bancária de mesma titularidade do **USUÁRIO**, no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, a contar do recebimento do produto na Empresa **Bio Extratus**. O ressarcimento do valor está diretamente vinculado ao recebimento do produto intacto.

### EM CASO DE VÍCIOS OU DEFEITOS NO PRODUTO DURÁVEL

O **USUÁRIO** possui o prazo legal de 90 (noventa) dias e a garantia contratual sob consulta ao Fabricante/Fornecedor, para devoluções em caso de defeito/vício do produto. A Comunicação poderá ser efetivada através do e-mail [atendimento@bioextratus.com.br](mailto:atendimento@bioextratus.com.br), pelo link “Fale Conosco”, ou pelo número de WhatsApp (31) 98203-6330, sendo o atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 17:00h. Para início do atendimento, é imprescindível informar o número do pedido e/ou e-mail utilizado no momento da compra.

O **USUÁRIO** deverá enviar foto do produto ou o próprio produto, conforme orientação do (a) atendente. Quando enviar o produto de um pedido faturado e entregue pela **Fábrica**, deverá ser na mesma caixa/envelope na qual foi recebido ou em embalagem disponibilizada pelo Correios, que será custeada pela **Bio Extratus**, juntamente com a Nota Fiscal ou Declaração de Conteúdo emitida pelo Correios.

Para os pedidos faturados e entregues pela **Distribuidora Bio Extratus**, o **USUÁRIO** deverá aguardar o recolhimento do produto - uma ação previamente programada e acordada entre as partes envolvidas, na mesma caixa/envelope na qual foi recebido, juntamente com a Nota Fiscal.

Após o recebimento do produto, a **Bio Extratus** o encaminhará à equipe especializada para realizar a análise, devendo a Empresa, dentro do prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da data do recebimento do produto, entrar em contato com o **USUÁRIO** para informar a solução. Caso o **USUÁRIO** tenha interesse em receber o resultado da análise do produto reclamado, deverá realizar a solicitação por e-mail.

Caso não seja apurado nenhum vício/defeito, a **Bio Extratus** reenviará o produto ao **USUÁRIO**, acompanhado do resultado da análise, sendo o frete de reenvio pago pelo **USUÁRIO**.

Em caso de vício/defeito confirmado pelo analista, a **Bio Extratus** enviará ao **USUÁRIO**, sem ônus a este, um novo produto da mesma espécie, a partir do consentimento do **USUÁRIO**.

Em casos de falta de estoque do mesmo produto adquirido pelo **USUÁRIO**, a **Bio Extratus**, em acordo com o **USUÁRIO**, enviará outro produto similar ou realizará a restituição do valor que foi pago, incluindo o frete do produto inicialmente adquirido. Em se tratando de vício oculto, observar-se-á as normas do Código de Defesa do Consumidor.

## POLÍTICA DE RELACIONAMENTO - PRODUTO DURÁVEL

No caso de produtos que não apresentarem vícios/defeitos, mas na ocorrência de uma compra equivocada por parte do **USUÁRIO**, a empresa por mera liberalidade, após avaliação do fato narrado, poderá realizar a troca por uma única vez, com frete custeado pela empresa na modalidade PAC ou via **Distribuidora Bio Extratus**. Ressalta-se, que o prazo para registro do fato pelo **USUÁRIO** é limitado em 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento do produto pelo **USUÁRIO**.

Para exercer essa modalidade de troca em pedidos faturados e entregues pela **Fábrica**, o **USUÁRIO** deverá encaminhar o produto em perfeitas condições, sem desgastes, na mesma caixa/envelope na qual foi recebido ou em embalagem disponibilizada pelo Correios, que será custeada pela **Bio Extratus**, juntamente com a Nota Fiscal ou Declaração de Conteúdo emitida pelo Correios.

Para os pedidos faturados e entregues pela **Distribuidora Bio Extratus**, o **USUÁRIO** deverá aguardar o recolhimento do produto, uma ação previamente programada e acordada entre as partes envolvidas. O produto deve estar em perfeitas condições, na mesma volumetria informada no ato do registro da insatisfação, na mesma caixa/envelope na qual foi recebido, juntamente com a Nota Fiscal.

## EM CASO DE VÍCIOS OU DEFEITOS NO PRODUTO NÃO DURÁVEL

O **USUÁRIO** possui o prazo legal de 30 (trinta) dias para reclamar defeito/vício no produto não durável. A Comunicação poderá ser efetivada através do e-mail [atendimento@bioextratus.com.br](mailto:atendimento@bioextratus.com.br), pelo link “Fale Conosco”, ou pelo número de WhatsApp (31) 98203-6330, sendo o atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 17:00h. Para início do atendimento, é imprescindível informar o número do pedido e/ou e-mail utilizado no momento da compra.

Para exercer essa modalidade de troca nos pedidos faturados e entregues pela **Fábrica**, o **USUÁRIO**, deverá encaminhar o produto em perfeitas condições, na mesma volumetria informada no ato do registro da insatisfação, na mesma caixa/envelope na qual foi recebido ou em embalagem disponibilizada pelo Correios, que será custeada pela **Bio Extratus**, juntamente com a Nota Fiscal ou Declaração de Conteúdo emitida pelo Correios.

Para os pedidos faturados e entregues pela **Distribuidora Bio Extratus**, o **USUÁRIO** deverá aguardar o recolhimento do produto, uma ação previamente programada e acordada entre as partes envolvidas. O produto deve estar em perfeitas condições, na mesma volumetria informada no ato do registro da insatisfação, na mesma caixa/envelope na qual foi recebido, juntamente com a Nota Fiscal.

Após o recebimento do produto, a **Bio Extratus** o encaminhará à equipe especializada para realizar a análise, devendo a Empresa, dentro do prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da data do recebimento do produto, entrar em contato com o **USUÁRIO** para informar a solução. Caso o **USUÁRIO** tenha interesse em receber o resultado da análise do produto reclamado, deverá realizar a solicitação por e-mail.

Caso não seja apurado nenhum vício/defeito, a **Bio Extratus** reenviará o produto ao **USUÁRIO**, acompanhado do resultado da perícia, sendo o frete de reenvio pago pelo **USUÁRIO**.

Em caso de vício/defeito confirmado pelo técnico, a **Bio Extratus** enviará ao **USUÁRIO**, sem ônus a este, um novo produto da mesma espécie, a partir do consentimento do **USUÁRIO**.

Em casos de falta de estoque do mesmo produto adquirido pelo **USUÁRIO**, a **Bio Extratus**, em acordo com o **USUÁRIO**, enviará outro produto similar ou realizará a restituição do valor que foi pago, incluindo o frete, do produto inicialmente adquirido.

Em se tratando de vício oculto, observar-se-á as normas do Código de Defesa do Consumidor.

## POLÍTICA DE RELACIONAMENTO - PRODUTO NÃO DURÁVEL

No caso de produtos que não apresentarem vícios/defeitos, mas na ocorrência de uma compra equivocada por parte do **USUÁRIO**, mediante análise do fato reclamado, a empresa por mera liberalidade poderá trocar, por uma única vez, o produto alvo da reclamação. O prazo para registro da reclamação pelo **USUÁRIO** é limitado em 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento do produto.

## DAS CONDIÇÕES GERAIS

### Das Penalidades

A **Bio Extratus** poderá suspender ou cancelar, temporária ou definitivamente, a compra de um **USUÁRIO**, o advertindo, podendo ainda ajuizar ações cíveis e penais cabíveis ao caso, suspendendo a prestação de seus serviços se:

- a) o **USUÁRIO** descumprir as disposições do presente TCGU;
- b) praticar atos fraudulentos ou dolosos à empresa ou a terceiros;

c) as informações prestadas pelo **USUÁRIO** no ato da compra estiverem incorretas, dificultando e/ou impossibilitando a prestação do serviço de forma eficiente.

Nos casos de inabilitação do **USUÁRIO** pelas razões aqui elencadas, todas as compras e vendas realizadas serão automaticamente canceladas e os valores já pagos serão devolvidos.

## DA PRIVACIDADE

Conforme previsto na Política de Privacidade, o site <https://loja.bioextratus.com.br/>, a eventual coleta de dados será realizada de acordo e nos limites da Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”).

Toda informação e/ou dados pessoais inseridos pelo **USUÁRIO** no site serão armazenados no banco de dados da empresa de forma segura, sendo mantidos em sigilo.

Eventuais dúvidas e/ou maiores informações sobre a proteção e sigilo dos dados pessoais consulte nossa Política de Privacidade do E-commerce.

## LOGIN LOJA ONLINE

Para que o usuário possa acessar a loja Bio Extratus e aproveitar os nossos produtos, poderá realizar um cadastro. Para a melhor comodidade do usuário disponibilizamos 4 (quatro) opções de login, são elas:

- **Receber chave de acesso rápido por e-mail:** Por meio desta opção, o usuário poderá informar seu e-mail, em poucos segundos receberá uma chave para acesso;
- **Entrar com Google:** Por este meio, a Bio Extratus oferece ao usuário a possibilidade de acessar nossa loja por meio de sua conta no Google;
- **Entrar com Facebook:** Por este meio, a Bio Extratus oferece ao usuário a possibilidade de acessar nossa loja por meio de sua conta no Facebook;
- **Entrar com e-mail e senha:** Por este meio, o usuário poderá realizar um cadastro em nossa plataforma, informando seu e-mail e criando uma senha.

## NEWSLETTER BIO EXTRATUS

Caso esteja interessado em saber mais sobre as novidades e promoções que a Bio Extratus oferta a seus clientes, disponibilizamos ao final da página um campo para preenchimento espontâneo de nome e e-mail, logo após o preenchimento, você receberá e-mails com as novidades e promoções Bio Extratus.

## POLÍTICA DE COOKIES

O Usuário está ciente do uso de cookies por parte da **Bio Extratus**, declarando e reconhecendo ter tomado conhecimento da [Política de Cookies](#).

## DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

O uso comercial do nome “**Bio Extratus**” como marca, nome empresarial ou nome de domínio, bem como os conteúdos das telas relativas aos serviços do site <https://loja.bioextratus.com.br/>, assim como os programas, bancos de dados, redes e arquivos que permitem que o **USUÁRIO** realize a compra são de propriedade da Bio Extratus Cosmetic Natural LTDA e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos conteúdos são proibidos, salvo com a autorização expressa da Bio Extratus Cosmetic Natural LTDA.

## DO FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Caso surja qualquer conflito que não seja resolvido amigavelmente entre o **USUÁRIO** e a **Bio Extratus**, as partes se comprometem em submeter tal conflito a um mediador independente, com conhecimento técnico da matéria, que terá a função exclusiva de esclarecer e mediar o ponto divergente, a fim de que as mesmas alcancem um acordo, colocando fim no conflito. Caso não seja obtido acordo no prazo máximo de 30 (trinta) dias sobre qualquer conflito oriundo deste TCGU e/ou da compra realizada, as partes contratantes elegem o foro da Comarca da cidade de Alvinópolis/MG, sendo aplicadas as leis brasileiras para dirimir quaisquer questões ou litígios oriundos do presente Termo.

E, por estarem justos e acordados seus termos, o Usuário declara sua inequívoca ciência e manifesta expressa concordância a todas as cláusulas, obrigações, declarações, direitos, ônus e responsabilidades previstos neste contrato.