

POLITICA COMERCIAL

Nossa missão é oferecer aos nossos clientes produtos da mais alta qualidade, entregues no prazo combinado e de acordo com todas as condições previamente combinadas.

Para que isso ocorra é importante que o Consultor(a) conheça as nossas políticas, entendam o nosso negócio e saibam os seus direitos e deveres. Este documento descreve como formalizar as vendas, as formas de pagamento, a política de devolução e troca, os prazos de entrega e comissões.

QUAL A NOSSA REGIÃO DE ATUAÇÃO?

Atendemos toda a região do Vale do Paraíba e Serra da Mantiqueira. **Somente São José dos Campos e Jacareí não possuem custos de orçamento.** Para as demais localidades, o consultor deve informar o custo do deslocamento por KM (ida e volta).

Reembolso

- O pagamento pode ser realizado no ato da visita ou incluído na proposta aprovada com o cliente.
- É responsabilidade da consultora informar o cliente sobre o custo de deslocamento quando atendido fora de São José dos Campos e Jacareí e negociar a sua forma de pagamento. Duas opções: No ato da visita ou junto com a aquisição dos produtos. Na segunda opção o pagamento do reembolso é feito todo dia 20.
- Se houver custo com pedágio, o mesmo deve ser incluído no custo a ser passado para o cliente.
- O reembolso do km só será realizado com apresentação da cobrança do deslocamento realizado na proposta ou sob autorização do gestor direto.
- O deslocamento deve ser lançado na proposta com a quilometragem correta. Se existir RT para cobrir o custo com km, ela deve retirada da PC e colocada como item "deslocamento" na proposta antes do envio para aprovação do contrato.
- A cobrança não deve ultrapassar o valor cadastrado em sistema.

O QUE É UMA PROPOSTA COMERCIAL?

É um documento que formaliza todas as opções vistas pelo cliente, contendo dados do cliente, informações de ambientes, medidas e valores unitários e o valor total da proposta. A proposta deve sempre ser enviada via e-mail ou impressa após à realização do orçamento.

O QUE É UM CONTRATO?

Após aprovar uma proposta comercial, o consultor deve gerar um contrato, vai sistema, para formaliza com o cliente os serviços e produtos sob encomenda contratado.

O consultor é responsável por confirmar todas as informações contidas no contrato antes de solicitar as assinaturas.

Informações à serem confirmadas:

- Informações pessoais (nome completo, CPF, estado civil, data de nascimento e telefones)
- Endereço do cliente (com número de apartamento e bloco, nome do condomínio)
- Itens adquiridos (quantidade, cor, modelo e tamanho)
- Data de instalação agendada com o cliente
- Forma de pagamento
- Garantias

O contrato deve ser impresso, em duas vias, e assinados fisicamente pelo cliente e pelo consultor.

Quando não for possível, encaminhe uma cópia via e-mail para o cliente, solicite assinatura e a sua digitalização. Após o recebimento, a versão digital deve ser impressa e salva no Drive em:

Google Drive\Cortinato\01. VENDAS\08. CONTRATOS

OBS.: No caso de empresas, deve ser anexado ao nosso contrato a Ordem de Compra ou outro documento que valide a autorização de compra dentro das condições comerciais previamente combinadas.

O QUE É O CADASTRO DE CLIENTE?

O cadastro é feito via proposta comercial é o ponto de partida para se criar um longo relacionamento com o cliente. Ele foi elaborado de maneira objetiva para um preenchimento simples e rápido.

As informações solicitadas no formulário são importantes para o ciclo do atendimento. Eles permitem desde a análise de crédito passando por todos os procedimentos como a entrega e finalizando com a cobrança.

Portanto preencha todos os campos, evitando solicitações futuras com possíveis atrasos no atendimento.

Para clientes PJ não se esqueça da Inscrição Estadual.

QUAIS OS NOSSOS PRAZOS DE ENTREGA?

O prazo de entrega começa a ser contado após assinatura do contrato, pagamento e a realização da visita técnica quando necessário. Caso a venda possua produtos de diferentes prazos de entrega, prevalece o de maior prazo.

Produto	Prazo
Cortinas, Persianas	20 dias úteis
Tapete	20 dias úteis
Tapete Sob Medida	25 dias úteis
Papel de parede	15 dias úteis
Toldos e Coberturas	25 dias úteis
Almofadas, Peseiras Sob Medida	20 dias úteis
Cabeceira	25 dias úteis

QUAIS AS NOSSAS FORMAS DE PAGAMENTO?

À VISTA

Forma de pagamento	Desconto	Condição	Observação
Cheque	5%	0,30dd	
Dinheiro/Transferência/Pix	5%	0dd	Forma de pagamento aceita somente como entrada
Boleto bancário – PJ*	5%	5dd	Após autorização do pedido ou instalação
Boleto bancário – PF	5%	30dd	Forma de pagamento usada somente quando acompanhada de pagamento de uma entrada

			à vista em DH, Transferência ou PIX. <u>Parcela Mínima R\$250,00</u>
Cartão de Débito	5%	1dd	
Cartão de Crédito	5%	30dd	

NÃO É PERMITIDO

O recebimento da segunda parcela no dia da instalação. Este valor deve sempre ser provisionado por meio de um cheque pré-datado ou boleto bancário.

A PRAZO

Forma de pagamento	Condição	Observação
Financiamento Santander - PF	Até 10X	Sujeito à aprovação. Necessário uma entrada 0 + 9X (Compra mínima de R\$500,00)
Boleto bancário – PJ*	Até 3X	0, 30, 60dd – Apenas empresas cadastradas*
Boleto bancário – PF	30dd	30dd – Quando acompanhado de pagamento de uma entrada e nos casos em que o cliente não trabalhe com cheque
Cartão de Crédito	Até 6X	Parcela mínima de R\$50,00

* Havendo restrições no CNPJ da empresa, o processo ficará parado e o consultor informado. Caso não haja restrições, serão conferidas todas as condições comerciais e estando tudo de acordo será gerado o pedido.

BOLETO BANCÁRIO

Todos os boletos serão emitidos e enviados pelo Departamento Financeiro no e-mail de cadastro do cliente em até 3 dias úteis da data de fechamento da Proposta Comercial.

CHEQUE

Todo o pagamento em cheque deve ser nominal a CORTINATO e cruzado.

TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA (TED/DOC)

Sempre solicitar ao cliente o envio do comprovante de transferência. Encaminhe ao gerente e ao Financeiro para conferência.

PESSOA JURÍDICA

Toda empresa que comprar com a CORTINATO tem a opção de efetuar o pagamento de suas compras faturadas. Para tanto são necessários alguns critérios:

Cientes sem cadastro

- Dados cadastrais preenchidos completamente
- Empresa com no mínimo 6 meses de atividade
- O valor mínimo para faturamento é de R\$ 200,00

Cientes com cadastro

- Não existam títulos em aberto
- O valor mínimo para faturamento é de R\$ 200,00

PAGAMENTOS DOS TÍTULOS - PRORROGAÇÃO

Todos os títulos/boletos são colocados em cobrança bancária com ordem de ir a protesto em 30 dias corridos. Não existindo previsão de prorrogação dos mesmos.

Caso o cliente, excepcionalmente, necessite prorrogar algum título, este deverá falar diretamente com o Financeiro que vai avaliar, calcular os juros e as despesas da operação.

VENDA PARA FUNCIONÁRIOS

Os funcionários tem direito a 30% de desconto sobre o preço final da proposta e podem parcelar o valor em até 6X, respeitando o valor mínimo de parcela de R\$ 50,00. Não será concedido desconto adicional para pagamento à vista. O pagamento deve ser feito com cartão ou transferências.

POSSO COBRIR ORÇAMENTO?

O consultor está autorizado a cobrir orçamento de concorrentes em até 5%, desde que anexe o documento, no qual está detalhando os produtos, marca, quantidade, medidas e valores, ao pedido. Para isso a marca deve ser exatamente a mesma trabalhada pela loja.

Exemplo, o cliente tem um orçamento da loja Revest, de tela solar 5%, 1,50x2,40m, Amorim, no valor de R\$500,00 à vista. Você pode igualar e dar mais 5% de desconto.

Mensagens informais de WhatsApp ou outro App, por exemplo, não serão aceitos.

QUAIS AS NOSSAS AGENDAS?

Segue a relação de agendas da empresa:

Agenda	Utilização	Informações Obrigatórias
Contrato/Recebimento	Para lançar eventos de ida ao cliente para colher assinatura no contrato e/ou fazer recebimentos	Nome do cliente e nº da PC
Entrega	Para lançar eventos de produtos a serem entregues na loja e/ou na casa do cliente	Nome do cliente, nº da PC, itens a serem entregues, endereço de entrega e telefone
Instalação	Para lançar eventos de instalação de cortinas e persianas dos clientes que efetuaram compra	Nome do cliente, nº da PC e itens a serem instalados
Reparo	Para lançar eventos de reparo de cortinas e persianas dos nossos clientes	Nome do cliente, nº da PC, motivo do reparo, endereço e telefone
Garantia	Para lançar eventos de reparo de garantia	Nome do cliente, nº da PC, motivo do reparo, endereço e telefone
Serviço	Para lança eventos de serviço (ex. instalação p/ clientes)	Nome do cliente, nº da PC, motivo do reparo, endereço e telefone

Orçamento	Para lançar eventos de orçamentos <i>in loco</i>	Nome do cliente, endereço e especificação dos itens interessados
Visita Técnica	Pra lançar eventos de visita técnica aos clientes que já possuem uma PC em nossa loja	Nome do cliente, nº da PC e endereço

A ferramenta Google Agendas é utilizada para realizar os agendamentos.

PADRÃO

O agendamento do evento na agenda deve ser feito pelos consultores. Sempre respeitando o padrão de lançamento.

Ex.: [Inst] Maria 12015 CONSULTOR 3C + 2P (Instalação de 3 Cortinas e 2 Persianas) BAIRRO

OBSERVAÇÃO

Usar sempre o campo de observações para informar o **nome da consultora, telefone do cliente, data de instalação (contrato)** e algo de diferente combinado com o cliente. Nesse caso incluir "OBS" no título de evento. EX.: [Entrega] João 12016 RO VL EMA OBS

SIMBOLOGIA

2 **: Pronto para instalação;

3 ***: A confirmação da instalação, reparo ou VT (Instaladores) é representado através de *** (TRÊS ASTERISCOS).

4 ****: Confirmação da instalação (ANTECIPAÇÃO).

PROGRAMAÇÃO DE AGENDAMENTOS

ORÇAMENTO E VISITA TÉCNICA

O agendamento padrão devem respeitar os seguintes horários:

- Segunda a Sexta: 10h, 14h30 e 16h.
- Sábado: 10h (uma visita por sábado)

INSTALAÇÃO DE CORTINAS E PERSIANAS

A instalação pode ser realizada em todo Vale do Paraíba. No entanto somente as cidades de São José dos Campos e Jacareí não possuem custos de deslocamento. As demais possuem custo de R\$1,00 por Km (considerar ida e volta).

Esse custo deverá estar incluído na proposta fechada com o cliente.

O agendamento padrão de instalação devem respeitar os seguintes horários:

Dias/Horários	Observações
Segunda a Sexta	- Até 3 (três) itens cortinas/persianas por período no mesmo cliente; - Acima disto, reservar os dois períodos (manhã e tarde);
Manhã (09 às 12 horas)	
Tarde (14 às 17 horas)	

Sábado	- Confirmar o horário de serviço do condomínio residencial e comercial.
Manhã (09 às 12 horas)	

ORDEM DE INSTALAÇÃO

O instalador deve gerar o termo de conclusão do serviço e solicitar que o cliente assine após a instalação.

ENTREGAMOS PRODUTOS?

Entregamos apenas acessórios de instalação, tapetes e persianas acima de 2,50 m de comprimento.

REGIÃO ATENDIDA

A entrega é **GRATUITA** e feita apenas em São José dos Campos.

AGENDAMENTO

Um evento para entrega deve ser lançado na agenda de instalação. Como se trata de uma cortesia o cliente deve ser informado no ato da compra que a entrega será realizada em um encaixe na agenda.

TERMO DE ENTREGA

O consultor/instalador deve gerar o termo de entrega e solicitar que o cliente assine o documento.

DEVOLUÇÕES, TROCAS, ASSISTÊNCIA E GARANTIA

DEFEITO DE FABRICAÇÃO

Caso seja identificado defeito no produto durante a instalação, o instalador deve comunicar o cliente, retirar a peça e informar o consultor responsável pela venda. Este produto é encaminhado para o fabricante realizar a troca ou reparo da peça.

INSATISFAÇÃO E/OU ARREPENDIMENTO

Em caso de insatisfação ou arrependimento, o instalador deve pedir para o cliente entrar em contato com o consultor responsável. O produto deve ser mantido no local até que a situação seja resolvida.

Como previsto no código de defesa do consumidor e no contrato assinado pelo cliente, não é permitido realizar a troca ou devolução de produtos personalizados/sob medida.

“Itens personalizados são todos aqueles os quais você pode requisitar alterações em suas características, seja através de texto, materiais, cor, tamanho ou layout. Estes produtos empregam um serviço personalizado, sendo assim os tornam inviáveis para revenda”.

PAPEL DE PAREDE, CORTINAS E ALMOFADAS

A troca de produto pronta entrega pode ser feita em até 7 dias contados a partir da data venda. O mesmo deve estar em perfeito estado, ou seja, que apresente as mesmas condições em que foi recebida (na embalagem original sem indícios de uso).

COMISSÃO AOS CONSULTORES

O cálculo do valor é com base nas vendas aprovadas dentro do mês. Vendas cancelas, serviço de terceiros, deslocamento de KM e reserva técnica não são considerados no cálculo. Caso uma venda apresente algum problema que gere prejuízo para empresa, o seu custo será desconto do total do comissionamento do mês.

PAGAMENTO

O pagamento é feito em folha no 5º dia útil do próximo mês da entrega ou instalação dos produtos. Ex. Vendeu em fevereiro, instalou em março, recebeu em abril.

REFAÇÕES

Em caso de erro de especificação do produto (modelo, tamanho, cor, tecido, acionamentos, nomenclaturas, falta de acessórios e componentes, etc.) que cause a devolução ou a troca do produto, o valor de custo para reparo e/ou reposição deste item, será descontado do valor total da comissão do mês referente;

A cada visita de retorno do instalador, por erro de especificação (citados acima), será descontado R\$ 30,00 do valor total da comissão do mês referente;

RESERVA TÉCNICA

RESERVA TÉCNICA PARA PARCEIROS

O pagamento de reserva técnica aos parceiros (Arquitetos, Designers, Lojistas) tem as seguintes regras:

COMISSÃO

A comissão oferecida aos parceiros é de até 10%.

APROVAÇÃO

A solicitação de pagamento deve ser encaminhada via e-mail para Gestor que vai analisar e enviar para o financeiro o valor a ser pago.

O pagamento só será aprovado se a RT estiver lançada na proposta. Caso contrário o valor acordado será debitado da comissão da consultora responsável pela venda.

PAGAMENTO

Os pagamentos são realizados todo dia 15, via depósito bancário. Caso seja o primeiro pagamento, enviar o formulário de cadastro para o parceiro.

POSSO TROCAR DE HORÁRIO?

Troca de horário entre consultores só é permitido com aprovação do Gestor.

ORGANIZAÇÃO DA LOJA

É responsabilidade do consultor:

- Manter o showroom em seu padrão de apresentação (cortinas, persianas, tapetes, books, etc.)
- Manter uma trena na gaveta da loja;
- Maquinas de cartão, tablets e celulares carregados;
- Limpar seu notebook 1x por mês;