

## TERMOS E CONDIÇÕES

MAXCOIL COLCHÕES LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.614.594/0001-56, sediada à Rua Samuel da Rocha Coelho, 228, Cidade Industrial, CEP 81290-070, no Município de Curitiba, Estado do Paraná, estabelece, nestes *Termos e Condições*, as condições, regras e garantias envolvendo a utilização de seu *site* e a realização de compras pelo ambiente *online*, dispondo, ainda, sobre sua política de privacidade, de forma a esclarecer as suas obrigações e responsabilidades, bem como as de seus Usuários/Compradores.

**DEFINIÇÕES:** Para os fins destes *Termos e Condições*, considera-se:

1. Maxflex: marca que comercializa colchões exclusivamente pela internet, registrada perante o Instituto Nacional de Propriedade Intelectual – INPI sob os números 817.903.429, 909.362.742, 909.404.232 e 911.149.929, pertencente à MAXCOIL COLCHÕES LTDA
2. Maxflex ONE: marca que comercializa colchões exclusivamente pela internet, registrada perante o Instituto Nacional de Propriedade Intelectual – INPI sob os números 914.524.828 e 914.550.470, pertencente à MAXCOIL COLCHÕES LTDA;
3. Maxflex ONE Látex: marca que comercializa colchões exclusivamente pela internet, registrada perante o Instituto Nacional de Propriedade Intelectual – INPI sob os números 916.656.055 e 916.664.228, pertencente à MAXCOIL COLCHÕES LTDA;
4. Endereço de Protocolo de Internet (Endereço IP): código atribuído a um Terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;
5. Internet: sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação e transferência de dados e arquivos entre terminais, por meio de diferentes redes.
6. *Site* ou loja virtual: toda vez que houver referência à *site* ou loja virtual, diz-se, especificamente, em relação ao *site* <https://www.maxflex.com.br> .

7. Terminais, ou “Terminal”, quando individualmente considerado: computadores, aparelhos celulares, *notebooks*, *netbooks*, *smartphones*, *tablets*, *palm tops* e quaisquer outros dispositivos que se conectem à internet;
8. Usuários, ou “Usuário”, quando individualmente considerado: todas as pessoas físicas que utilizem o *site*, maiores de 18 (dezoito) anos ou emancipadas e totalmente capazes de praticar os atos da vida civil, ou, ainda, os absolutamente ou relativamente incapazes, devidamente representados ou assistidos;
9. Compradores: Usuários que efetivem a compra de produtos comercializados pela Maxflex, via internet, mediante a confirmação do seu pagamento, bem como as pessoas jurídicas que eventualmente se encontrem nessa condição;
10. Manual do Usuário: cartilha encaminhada para todos os Compradores, redigida de forma elucidativa e clara, que estabelece as condições de abertura, posicionamento e montagem do produto após o seu recebimento; apresenta orientações de uso e de manutenção; e explica as características e consequências naturais do uso, garantia e ocorrências que a invalidam, condições para devolução do produto e sistemática para o atendimento de reclamações;
11. *Sleep Test*: período de 100 (cem) noites, a contar do recebimento do produto pelo Usuário, para teste e experimentação, onde há a possibilidade de devolução por insatisfação, dentro do prazo e normas estabelecidas abaixo.

## **CONSIDERAÇÕES**

A MAXCOIL COLCHÕES LTDA. coleta e armazena informações de seus clientes com o intuito de possibilitar a emissão de nota fiscal e a entrega do produto adquirido, bem como com o escopo de melhorar a experiência de compra. Essas informações permitem que a empresa entre em contato com os Usuários, para informá-los sobre o andamento das compras e das entregas, produtos, serviços e promoções.

Ao visitar, usufruir do *site* e adquirir um produto, é indispensável a aceitação das condições descritas a seguir, que compõem o presente documento, denominado *Termos e Condições*.

## **PRODUTOS**

A MAXCOIL COLCHÕES LTDA. desenvolve, produz e comercializa colchões, boxes, conjuntos e sistemas de dormir da mais alta qualidade, fabricados com as melhores matérias-primas do segmento e com mão de obra especializada – comercializa, também, travesseiros.

Os produtos são comercializados, exclusivamente, pelo *site* <https://www.maxflex.com.br>.

## **COMPOSIÇÕES E MEDIDAS**

Os colchões, boxes, conjuntos e sistemas de dormir Maxflex são compostos conforme as *Informações Técnicas/Composição* disponibilizadas nas respectivas páginas, dentro da loja virtual.

As medidas/dimensões produzidas e comercializadas (largura x comprimento x altura) são aquelas informadas nas respectivas páginas de cada um dos modelos, na loja virtual.

Os modelos e as medidas devem ser objeto de escolha pessoal e exclusiva do Usuário, de acordo com as suas necessidades.

Cada produto dispõe de preço próprio e específico, na forma especificada no *site*.

## **COMPRAS**

As compras são efetivadas exclusivamente pelo *site*, via cartão de crédito, boleto bancário, transferência bancária ou carteira digital PicPay, ocasião em que o Usuário escolherá o(s) modelo(s) e medida(s) do(s) produto(s), adicionará ao seu carrinho, fornecerá os seus dados pessoais, dados de entrega e dados de pagamento, obrigatoriamente, e, por fim, finalizará o pedido.

Após a confirmação do pagamento, que se dará de acordo com a forma de pagamento escolhida, o Usuário passará a ser classificado como Comprador.

## **FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

As compras permitem o pagamento via cartão de crédito, boleto bancário, transferência bancária ou carteira digital PicPay.

Via cartão de crédito, é admitido o parcelamento da compra em até 12 (doze) vezes. Quanto menor for o número de parcelas, maior será o desconto aplicado sobre o valor do produto. Os descontos respeitarão, obrigatoriamente, os seguintes percentuais:

12x	= 0%
11x	= 1,96%
10x	= 2,93%
9x	= 3,89%
8x	= 4,84%
7x	= 5,78%
6x	= 6,71%
5x	= 7,63%
4x	= 8,55%
3x	= 9,46%
2x	= 10,35%
1x	= 11,24%

Pagamentos via boleto bancário e transferência bancária podem, eventualmente, dispor de algum desconto extra. Todavia, a Maxflex reserva o direito de retirar referido desconto extra a qualquer momento, quando lhe for conveniente, não havendo vinculação alguma do desconto extra com pedidos ainda não realizados.

Na forma de pagamento carteira digital PicPay, o parcelamento, bem como os juros aplicados, implica objeto de contrato entre Usuário e PicPay, exclusivamente, sem qualquer interferência ou participação da Maxflex, ocasião em que os valores lhe serão transferidos, em parcela única, pela própria carteira digital. Ou seja, para esta forma de pagamento, não se aplicam os percentuais de descontos acima mencionados.

### **MANUAL DO USUÁRIO**

O Comprador receberá, em formato digital *desktop* e *mobile*, o Manual do Usuário Maxflex, em que constam todas as instruções de abertura, montagem, uso e manutenção do produto adquirido e garantia.

O Manual do Usuário e todos os seus termos vinculam o Comprador à MAXCOIL COLCHÕES LTDA.

### **CONDIÇÕES E PRAZO DE ENTREGA**

Com a comprovação do pagamento, o(s) produto(s) será(ão) enviado(s) para o endereço informado pelo Comprador em seu cadastro, via transportadora ou motoristas terceirizados.

Os prazos para entrega e os valores dos fretes dos produtos – colchões, conjuntos e sistemas de dormir e travesseiros – variam de acordo com a localidade de destino.

Para informações sobre o prazo de entrega e valor de frete, Usuário ou Comprador consultar a “calculadora de frete”, localizada na página de cada produto.

Em períodos de férias coletivas da equipe de produção – que ocorrem na transição de um ano para o outro, entre meados de dezembro e meados de janeiro –, a Maxflex, extraordinariamente, produzirá estoque de determinados produtos, em quantidade que entender suficiente para atender a demanda, porém, ainda assim, reserva o direito de estender o prazo de entrega para até 30 (trinta) dias úteis.

No caso de dúvidas a respeito das localidades atendidas e prazos de entrega, deve o Usuário ou Comprador entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, via [sac@maxflex.com.br](mailto:sac@maxflex.com.br) ou *link* WhatsApp, constante do site.

No caso de no momento da entrega o Comprador não se encontrar no local indicado, impossibilitando a sua efetivação, os custos das novas tentativas de entrega correrão por sua conta. Ou seja, apenas o primeiro frete será grátis. Havendo frustração na entrega por culpa do Comprador, novas tentativas deverão ser desembolsadas pelo próprio.

### ***SLEEP TEST***

O *sleep test* (teste do sono) consiste na possibilidade de experimentação do produto adquirido, integrante da coleção MX 20, pelo período de 100 (cem) noites, a contar da data de entrega.

Neste período, de 100 noites, o Comprador deverá atestar a sua satisfação com o produto adquirido. Em caso de insatisfação, o Comprador poderá exercer o direito de devolução, ou dentro do prazo de 7 (sete) dias da data de entrega, nos termos da lei (artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor), ou, então, em assim não sendo, apenas a partir de 60 (sessenta) noites da data de entrega – considerando que 60 noites é o prazo médio para que o usuário comece a perceber os benefícios da nova superfície de repouso e, também, que o intervalo entre a 8ª (oitava) e a 100ª (centésima) noite se trata de período complementar de experimentação, previsto somente no âmbito contratual, a título de liberalidade –, devolvendo o produto adquirido, dentro do prazo limite de 100 noites, com o ressarcimento do valor efetivamente pago à Maxflex.

Após o período de 100 noites, não será mais possível a devolução do produto por insatisfação, extinguindo-se o direito de devolvê-lo e de reaver o valor pago à Maxflex.

O *sleep test* (teste do sono) não se aplica a produtos destinados ao uso comum, com rotatividade de usuários, e que não tenha o Comprador como usuário final, bem como aos pedidos realizados por pessoas jurídicas cuja atividade esteja relacionada a serviços de hospedagem e afins.

Condições para a devolução:

1. O direito de devolução poderá ser exercido: **a)** dentro do prazo de 7 (sete) dias da data de entrega, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor; ou, então, em assim não sendo, **b)** apenas a partir de 60 noites da data de entrega, considerando que 60 noites é o prazo médio para que o usuário comece a perceber os benefícios da nova superfície de repouso e, também, que o intervalo entre a 8<sup>a</sup> (oitava) e a 100<sup>a</sup> (centésima) noite consiste em período complementar de experimentação, previsto somente no âmbito contratual, a título de liberalidade.
2. A devolução somente poderá ser solicitada pelo titular da compra – sujeito do contrato de compra e venda.
3. A devolução deverá ser solicitada através do email [sac@maxflex.com.br](mailto:sac@maxflex.com.br) ou pelo SAC *WhatsApp* 41 98789 9374, ocasião em que será aberto protocolo de Atendimento de Reclamação Pós Entrega – ARPE.
4. Somente será aceito produto que estiver em sua composição original, nos exatos termos da ficha técnica, sem qualquer alteração de insumo, matéria-prima ou componente semiacabado.
5. Não será aceito produto que contenha avarias, seja de qual ordem for, tais como, mas não apenas: manchas, riscos, sujeiras, pelos de animais e resíduos de alimentos, inclusive, furos, rasgos buracos, mofo, bolor ou quaisquer outros sinais de má-utilização ou conservação, ainda que decorrentes de acidentes, caso fortuito ou força maior.
6. A primeira análise acerca do estado do produto e existência de avarias será realizada a partir de imagens sacadas e enviadas à Maxflex pelo cliente, dentro de um prazo de 03 (três) dias úteis, contados do dia seguinte ao recebimento das imagens.
7. A Maxflex reserva o direito de solicitar quantas imagens forem necessárias para ter acesso a uma primeira análise concreta e efetiva do estado atual do produto.
8. Em caso de aprovação inicial, o produto será retirado no mesmo endereço em que foi entregue, exclusivamente, sem custos, desde que a entrega tenha sido realizada

pela Maxflex, em até 07 (sete) dias úteis, contados do dia seguinte à data da aprovação.

9. Uma vez definida, em comum acordo, a data de retirada do produto, não será aceito pedido de adiamento, independentemente do motivo, sendo o cliente responsável por proporcionar todas as condições necessárias para que a retirada efetivamente ocorra na data combinada. Caso a retirada acordada não se concretize, o pedido de devolução será imediatamente indeferido, devendo o cliente, se ainda for de seu interesse, iniciar novo procedimento, mediante nova solicitação de devolução.
10. A retirada será custeada pela Maxflex, quando a entrega tiver sido realizada pela Maxflex. Para pedidos entregues via transportadora, em locais não atendidos pela Maxflex, com frete custeado pelo Comprador, o custo da devolução será de responsabilidade do Comprador.
11. A análise final e definitiva acerca do estado do produto será realizada na unidade fabril da Maxflex, após a sua chegada, pelo corpo técnico especializado.
12. Devidamente retirado ou devolvido o produto, a Maxflex promoverá o reembolso da integralidade do valor que lhe foi pago, em um prazo de até 03 (três) dias úteis, contados da análise final e definitiva do estado do produto, de acordo com o meio de pagamento utilizado no ato da compra (a responsabilidade pela indicação dos dados bancários repassados à Maxcoil Colchões Ltda. é exclusiva do comprador), efetivando-se, assim, o distrato da compra e venda.
13. O *sleep test* (teste do sono) e o direito de devolução não se confundem com a garantia oferecida pela Maxflex para eventuais defeitos de fabricação, a qual é de 1 ano, conforme condições descritas abaixo e contidas no Manual do Usuário.
14. A Maxflex destinará, anualmente, via doação, a instituições filantrópicas de sua exclusiva escolha, 10% dos produtos devolvidos.
15. O *sleep test* (teste do sono) e o direito de devolução apenas se aplicam aos pedidos realizados a partir de 01/10/2019 e aos produtos da coleção MX 20, lançada na mesma data (01/10/2019), e podem se encerrar a qualquer tempo, a critério e conveniência exclusivos da Maxflex.
16. O comprador poderá valer-se do *sleep test* (teste do sono) e exercer o direito de devolução, com o distrato da compra e venda realizada, somente uma única vez a cada 06 (seis) meses. Ou seja, novos produtos adquiridos pelo mesmo Comprador,

dentro do prazo assinalado, não serão contemplados pelo benefício, não se aplicando, nesta hipótese, os termos do item 12. Para tanto, já tendo o Comprador exercido o direito de devolução de um produto e recebido o reembolso dos valores pagos, nos 06 (seis) meses anteriores, a Maxflex reserva o direito de recusar devoluções de novos produtos adquiridos e consequente estornos de valores.

17. Peças e produtos adquiridos na condição de *showroom* (em exposição), que se encontrem fisicamente nas unidades de exposição, obrigatoriamente submetidos à análise e aprovação prévia do Comprador acerca de suas condições, cuja venda somente é concretizada após a sua aceitação expressa, através de assinatura do documento *Inspeção de produto de showroom no momento da venda*, não poderão ser objeto de *sleep test* (teste do sono) e reivindicação do respectivo direito de devolução, se o fundamento para tanto residir nas condições atestadas pelo Comprador no referido documento de *Inspeção*.
18. A Maxflex reserva o direito de não aceitar pedidos de devolução que não estejam de acordo com a boa-fé que orienta as relações de consumo.

#### **GARANTIA ESTENDIDA**

Os produtos Maxflex possuem garantia estendida, pessoal e intransferível, de 1 (um) ano para defeitos de fabricação, cuja contagem se inicia na data de recebimento do produto. Não estão cobertos pela garantia:

1. aparecimento de bolinhas (*peeling*) no tecido, pois decorrente do uso natural, a partir do atrito;
2. umidade e bolor, pois decorrentes das condições em que o ambiente em que o produto estiver alocado se encontra;
3. qualquer ação compreendida como má utilização/conservação do produto;
4. qualquer característica natural ou inerente ao processo produtivo de manufatura de colchões, conjuntos e sistemas de dormir.

#### **POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS – INFORMAÇÕES COLETADAS**

Ao efetivar uma compra, o Comprador, obrigatoriamente, concederá suas informações para o cadastro, tais como nome, endereço de e-mail, CPF, endereço residencial e, se for o caso, números do seu cartão de crédito.

A MAXCOIL COLCHÕES LTDA. irá utilizar essas informações, exclusivamente, para processar e completar seu pedido, emitir nota fiscal e possibilitar a entrega do produto adquirido.

Dados tais como nome e endereço de e-mail poderão ser armazenados, mesmo após a finalização da compra, possibilitando o envio de mensagens relativas a seu pedido, sempre que necessário. Além disso, serão mantidos os registros das compras, dos produtos visualizados e de quaisquer outros dados cadastrais que nos permitam melhorar a experiência do cliente.

Análises estatísticas do número de visitantes e de acesso também são usadas para melhoramento e aperfeiçoamento do *site*, dos produtos comercializados e serviços oferecidos.

Possuindo o *site* certificado de segurança, todos os dados informados são armazenados com absoluto sigilo e segurança, permanecendo, assim, particulares.

## **RESPONSABILIDADES**

O Usuário é exclusivamente responsável:

1. por todos e quaisquer atos ou omissões por ele realizados a partir de seu acesso à internet e ao *site*;
2. por todo e qualquer conteúdo por ele carregado, enviado e/ou transmitido ao *site*;
3. pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros Usuários, de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade), que sejam causadas à MAXCOIL COLCHÕES LTDA. e/ou à marca Maxflex ONE, a qualquer outro Usuário, ou, ainda, a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes *Termos e Condições* ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso à internet, ao *site* e/ou aplicativo;

Em nenhuma hipótese a MAXCOIL COLCHÕES LTDA. será responsável:

1. por qualquer ato ou omissão realizado e/ou dano causado pelo Usuário decorrente do acesso ao *site*;
2. pelo uso indevido do *site* por qualquer Usuário ou terceiro e/ou pelos conteúdos carregados, enviados e/ou transmitido ao *site* pelos Usuários;

3. por falhas, impossibilidades técnicas ou indisponibilidades do sistema;
4. pela instalação no equipamento do Usuário ou de terceiros de vírus, *trojans*, *malware*, *worm*, *bot*, *backdoor*, *spyware*, *rootkit* ou quaisquer outros dispositivos que venham a ser criados, em decorrência da navegação na internet pelo Usuário;
5. pelo uso e informações de cartão de crédito determinado em compras realizadas por terceiros;

### ***COPYRIGHT***

Pertencem à MAXCOIL COLCHÕES LTDA.: (i) as marcas Maxflex, Maxflex ONE e Maxflex ONE LÁTEX, mediante registros, perante o INPI, de números 817.903.429, 909.362.742, 909.404.232, 911.149.929, 914.524.828, 914.550.470, 916.656.055 e 916.664.228; (ii) toda e qualquer funcionalidade constante em seu *site*; (iii) a identidade visual do *site* (incluindo o projeto de arte gráfico-visual de quaisquer de suas páginas); (iv) o nome empresarial, marca, nome de domínio, *slogan* ou expressão de propaganda ou qualquer sinal distintivo de sua titularidade inserido no *site*; e (v) todo e qualquer conteúdo criado e produzido pela MAXCOIL COLCHÕES LTDA., por si ou por terceiros, os quais não poderão ser usados, sob qualquer meio ou forma, pelos Usuários/Compradores.

### ***TOLERÂNCIA***

A tolerância quanto ao eventual descumprimento de quaisquer das disposições destes *Termos e Condições*, por qualquer Usuário ou Comprador, não constituirá renúncia ao direito de exigir o cumprimento da obrigação, nem perdão, nem alteração do que consta aqui previsto.

### ***ALTERAÇÕES DO ACESSO E DOS TERMOS E CONDIÇÕES***

A MAXCOIL COLCHÕES LTDA., a qualquer tempo, a seu exclusivo critério e sem necessidade de qualquer aviso prévio ou posterior a qualquer Usuário, Comprador ou terceiros, poderá: (i) suspender, cancelar ou interromper o acesso ao *site* e (ii) remover, alterar e/ou atualizar, no todo ou em parte, o *site* e/ou aplicativo, bem como seus respectivos conteúdos e/ou *Termos e Condições*.

Qualquer alteração e/ou atualização destes *Termos e Condições* passará a vigorar a partir da data de sua publicação no *site* e/ou aplicativo e deverá ser integralmente observada pelos Usuários, Compradores e terceiros.

## **LEGISLAÇÃO E FORO**

Estes *Termos e Condições* são regidos de acordo com a legislação brasileira. Quaisquer disputas ou controvérsias oriundas de quaisquer atos praticados no âmbito da utilização do *site* pelos Usuários e Compradores, inclusive com relação ao descumprimento dos *Termos e Condições* ou violação dos direitos da MAXCOIL COLCHÕES. LTDA., de outros Usuários, Compradores ou terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade, serão processadas no Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, perante o Poder Judiciário do Estado do Paraná.