

FAQ – Perguntas frequentes do E-commerce

1. MEUS PEDIDOS

Consigo rastrear minha Compra?

Sim. As informações mais atualizadas sobre sua Compra e a situação de entrega de sua Compra estão disponíveis em Meus pedidos. Além disso, você será notificado do andamento do seu pedido pelo e-mail informado.

Posso adicionar outro produto à Compra que eu fiz?

Não, após finalizada, a Compra não poderá ser alterada. Para adquirir outro produto, você deverá iniciar uma nova Compra.

Não recebi todos os itens da minha Compra. O que faço?

Entre em contato com o Canal de Atendimento da PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL, através do e-mail asv.ebas@ebara.com de Segunda à Sexta das 07h30 às 17h00, com tempo de resposta de até 72 (setenta e dois) horas.

Posso efetuar uma Compra no Site com CNPJ?

Sim. O cadastro no e-commerce deverá ser vinculado a um e-mail e CPF, porém no momento de finalizar a compra, existe a opção de inserir os dados de PJ para faturamento e entrega.

Como faço para confirmar a disponibilidade de um produto no estoque?

No Site, se houver carrinho de compras visível no momento da finalização do pedido, significa que há estoque do produto.

Posso fazer minha Compra no Site e buscar os produtos adquiridos na loja física?

As compras realizadas no site, serão entregues no ponto de retirada mais próximo escolhido pelo consumidor, em um raio de 100km.

Qualquer pessoa pode receber o produto que eu comprei?

Sim, desde que seja maior de idade, esteja munido de um documento de identificação e assine o protocolo de entrega.

Existe um valor mínimo de pedido?

Sim. Este é de R\$ 30,00 (trinta reais).

A PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL faz entrega parcial?

Não, as entregas serão feitas por Compras realizadas no Site, incluindo sempre o total de produtos adquiridos no respectivo Pedido.

Posso alterar o endereço da entrega?

Sim, mas somente antes de concluir a Compra no Site. Depois de finalizada, a Compra não pode mais ser alterada. Em caso de dúvida, entre em contato com o Canal de Atendimento PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL através do e-mail

asv.ebas@ebarara.com de Segunda à Sexta das 07h30 às 17h00, com tempo de resposta de até 72 (setenta e dois) horas.

Como é calculado o frete para meu pedido?

Não aderimos a cobrança de frete. Todas as entregas em todo território nacional, de produtos comprados no site, serão gratuitas.

Consigo mandar uma parte da Compra para um endereço e outra parte para outro?

Não. Todos os produtos adquiridos em determinada Compra serão entregues conjuntamente, no mesmo endereço. Para enviar produtos para dois endereços diferentes, será necessário realizar duas Compras diferentes, em momentos distintos.

Posso incluir ou excluir produtos do carrinho de compras?

Sim, mas apenas até a finalização da Compra no Site. Para incluir, basta clicar no mais e, para excluir, na lixeira. Para alterar a quantidade de produtos dentro do carrinho de compras é necessário que você coloque a quantidade (em números) que você deseja adquirir.

Posso retomar um carrinho de compras?

Sim, desde que os produtos nele indicados ainda estejam disponíveis em estoque, será possível recuperar o carrinho de compras e finalizar a Compra.

2. PAGAMENTO

Quais são os meios de pagamentos disponíveis?

No momento, o Site aceita apenas cartões de débito e crédito emitidos no Brasil de bandeiras Visa®, Mastercard®, Diners Club® e Elo®, com parcelas de até 6 (seis) vezes e boleto bancário a vista e PIX a vista.

Qual o procedimento se houver pagamento em duplicidade?

Você pode entrar em contato com o Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebarara.com de Segunda à Sexta das 07h30 às 17h00, com tempo de resposta de até 72 (setenta e dois) horas. Neste contato, você poderá solicitar o cancelamento do pagamento duplicado. Após análise, a PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL fará o estorno, se devido, de acordo com as Políticas de Pagamento para o e-commerce.

E se o meu pagamento não for aprovado?

Você será notificado em até 48 (quarenta e oito) horas e deverá inserir outro meio de pagamento. Caso contrário, a compra no Site será cancelada.

Qual é o prazo de aprovação da Compra?

O prazo é de até 48 (quarenta e oito) horas.

Posso alterar o cartão depois da finalização da Compra?

Não será possível este procedimento.

Quais são as formas de parcelamento?

Todas as Compras feitas no cartão de crédito podem ser parceladas em até 6 (seis) vezes.

Como solicito a segunda via do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica)?

Basta entrar em contato com o Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebaracom.com de Segunda à Sexta das 07h30 às 17h00, com tempo de resposta de até 72 (setenta e dois) horas

Como solicitar a segunda via da Nota Fiscal?

Basta entrar em contato com o Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebaracom.com de Segunda à Sexta das 07h30 às 17h00, com tempo de resposta de até 72 (setenta e dois) horas

Posso utilizar meu cartão emitido no exterior?

Não. Aceitamos apenas cartões de crédito emitidos no Brasil.

Quais são os prazos para estorno?

A PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL pedirá o estorno à administradora de cartões em um prazo não superior a 72 (setenta e dois) horas. No entanto, você deverá aguardar o estorno na fatura. O estorno poderá acontecer em até duas faturas, de acordo com a política de cancelamento da administradora do cartão de crédito.

Para pagamentos realizados através de boletos, o cliente deverá entrar em contato com o Canal de Atendimento PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL, informando os dados de compra e pagamento para validação do estorno, que poderá ocorrer em até 4 (quatro) dias úteis, após a verificação da solicitação e validação da mesma.

No caso de pagamento em PIX, o estorno é feito imediato, direto na conta do pagador.

3. SERVIÇOS

A PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL possui profissionais especializados para instalação e/ou montagem dos produtos?

Não. Em nosso Canal de Atendimento é possível que a equipe de atendimento possa indicar profissionais que prestem tais serviços ao cliente. No entanto, a PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL não se responsabiliza por qualquer indicação que seja feita por seus colaboradores, nem pelos serviços prestados por tais profissionais, não atestando a confiabilidade de seu trabalho ou dos resultados que possam estar a ele relacionados

De que forma obtenho ajuda para montagem de produtos?

Nas páginas de “Produtos” deste Site você encontra para download o manual de instalação e operação de cada produto que o ajudará em seu projeto.

4. PRODUTOS

É possível encomendar um produto que não esteja à venda?

Sim. Há produtos que não estão disponíveis para venda no Site que podem ser encontrados no nosso Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebara.com ou em nossa loja física.

Por que nem todos os produtos estão disponíveis para a compra?

A fim de manter um alto nível no atendimento aos seus Clientes, a PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL disponibilizará no Site apenas determinados produtos.

O Site da PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL pratica ofertas relâmpago?

Sim, você pode ver o item Promoções dos nossos Termos e Condições de Uso. Além disso, essas promoções serão sempre anunciadas em nosso Site com destaque, indicando o tempo e as condições de validade, e por e-mail para todos os cadastrados para receber essas informações. Fique atento às ofertas disponíveis no Site fora do horário comercial e cadastre seu e-mail para receber estas notificações.

5. CANCELAMENTOS, TROCAS E DEVOLUÇÕES

Como trocar um produto do e-commerce?

Consultar nossa Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce ou entrar em contato com nosso Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebara.com.

E se o produto que eu tiver que trocar não tiver mais no estoque?

Consultar nossa Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce ou entrar em contato com nosso Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebara.com.

Como devolver um produto?

Consultar nossa Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce ou entrar em contato com nosso Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebara.com.

Como devolver um produto com defeito?

Consultar nossa Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce ou entrar em contato com nosso Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebara.com.

Como fazer devolução de um produto por arrependimento ou desistência?

Consultar nossa Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce ou entrar em contato com nosso Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebara.com.

Posso devolver um produto na loja física?

Sim, desde que o produto adquirido no Site atenda as condições estabelecidas em nossa Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce.

Como faço para cancelar minha compra?

Você deverá entrar em contato com nosso Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebaracom.com.

Ressarcimento de valores de pedidos cancelados?

O ressarcimento será feito por meio de pedido de estorno do valor cobrado perante a administradora de cartão de crédito em um prazo não superior a 72 (setenta e dois) horas. No entanto, você deverá aguardar o estorno na fatura. O estorno poderá acontecer em até duas faturas, de acordo com a política de cancelamento da administradora do cartão de crédito.

Para pagamentos realizados através de boletos, o cliente deverá que entrar em contato com o Canal de Atendimento PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL, informando os dados de compra e pagamento para validação do estorno, que poderá ocorrer em até 4 (quatro) dias úteis, após a verificação da solicitação e validação da mesma

Após o período de troca e devolução, se o produto estiver com defeito o que eu devo fazer?

Você deverá entrar em contato com nosso Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebaracom.com.

Em que situações meu pedido pode ser cancelado?

Normalmente quando não há liberação do crédito por parte da administradora do cartão. Em caso de dúvidas, consulte Canal de Atendimento através do e-mail asv.ebas@ebaracom.com.

6. PREÇOS

Os preços para venda pelo site são os mesmos das lojas físicas?

Não. Os preços apresentados no Site se referem apenas às compras efetuadas no site, não se aplicando às lojas físicas.

Se o preço praticado no Site for menor que o da loja física, terei ressarcimento da diferença?

Não. Os preços são fixados de forma diferente para o Site e para as lojas físicas, sendo assim, a PLATAFORMA DE VENDAS ANTENNASHOP VIRTUAL não reembolsa nenhuma diferença de preço verificada entre suas diversas formas de atuação.

7. CADASTRO DE CLIENTE

Como criar uma Conta de Acesso?

Você pode se cadastrar clicando aqui e preenchendo o cadastro de Cliente. A criação de uma Conta de Acesso vai facilitar sua navegação no site, permitindo, por exemplo, que você faça listas de desejos e simplificando o processo de Compra.