POLÍTICA COMERCIAL

V. 2025

Nossa missão é oferecer produtos e serviços de alta qualidade, prezando pelo atendimento personalizado, cumprimento de prazos e excelência em todas as etapas do processo de venda e instalação. Para garantir a excelência em nossos serviços, é fundamental que cada consultor conheça detalhadamente nossas políticas, compreenda o funcionamento do negócio e esteja ciente de seus direitos e responsabilidades. Este documento orienta sobre os procedimentos para formalização de vendas, formas de pagamento, política de devoluções e trocas, prazos de entrega e critérios de comissionamento.

CORTINATO®
sua casa bem vestida

REGIÃO DE ATUAÇÃO

Nossa área de atendimento abrange toda a região do **Vale do Paraíba e Serra da Mantiqueira**. Nas cidades de **São José dos Campos e Jacareí, o orçamento é isento de custos**. Para outras localidades, o consultor deve informar previamente o valor do deslocamento, calculado por quilômetro rodado (ida e volta).

1. **Formas de Pagamento:**
   - O pagamento pode ser realizado de duas formas:
     a) **No ato da visita técnica.**
     b) **Incluído na proposta aprovada.**
   - O consultor é responsável por garantir que **o pagamento será realizado caso a proposta não seja aprovada**.
2. **Responsabilidades do Consultor(a):**
   - Informar o cliente, de forma clara, sobre o custo de deslocamento em atendimentos fora de São José dos Campos e Jacareí.
   - Negociar previamente a forma de pagamento escolhida pelo cliente.
   - Caso haja custos com pedágio, eles devem ser informados e incluídos no orçamento.
3. **Lançamento e Controle:**
   - O reembolso de quilometragem só será realizado mediante:
     - Apresentação formal do custo no contrato ou
     - Autorização expressa do gestor direto.
   - O deslocamento deve ser lançado corretamente na proposta, com a quilometragem exata.
   - Se houver **Reserva Técnica (RT)** para cobrir o custo do deslocamento, ela deve ser removida da Proposta Comercial e adicionada como um item específico chamado **"Deslocamento"** antes do envio para aprovação.
4. **Manutenções em Garantia:**
   - Quando a venda ocorrer em cidades fora da área de atuação (São José dos Campos e Jacareí), as manutenções em produtos em garantia estarão sujeitas à cobrança de deslocamento, mesmo em casos de reparos cobertos pela garantia do produto.
5. **Limitações e Controle:**
   - A cobrança de deslocamento não deve ultrapassar o valor máximo cadastrado no sistema interno.

6. **Pedido Mínimo:**
    - São José dos Campos, Caçapava e Jacareí: sem valor mínimo
    - São Paulo, outras cidades do vale e litoral norte: R$5 mil
    - Ilhabela e cidades de outros estados que fazem divisa com nossa região (como por exemplo: paraty, sul de minas, resende): R$10 mil

PROPOSTA COMERCIAL

A proposta comercial é um documento formal que registra todas as opções apresentadas ao cliente, incluindo seus dados pessoais, informações detalhadas dos ambientes, medidas, valores unitários e o valor total da negociação. Após a realização do orçamento, a proposta deve ser enviada ao cliente, preferencialmente por email, whatsapp ou em versão impressa.

CONTRATO

Após a aprovação de uma proposta comercial, o consultor deve gerar um contrato no sistema para formalizar, junto ao cliente, a contratação dos serviços e produtos sob encomenda.

O consultor é responsável por revisar e confirmar todas as informações contidas no contrato antes de solicitar as assinaturas. As informações a serem verificadas incluem:

- **Dados pessoais do cliente:** Nome completo, CPF, estado civil, data de nascimento e telefones.
- **Endereço completo:** Incluir número do apartamento, bloco e nome do condomínio, quando aplicável.
- **Descrição dos itens adquiridos:** Quantidade, cor, modelo e dimensões.
- **Data de instalação:** Agendada e confirmada com o cliente.
- **Forma de pagamento:** Conforme acordado na proposta.
- **Garantias:** Conforme estabelecido no documento.

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

Versão Digital

O contrato deve ser enviado para assinatura digital por meio da ferramenta Click Sign. Após a formalização e conclusão do processo, a versão digital em formato PDF deve ser anexada à proposta comercial correspondente.

Pessoa Jurídica

No caso de vendas para empresas, deve ser anexada ao contrato a **Ordem de Compra** ou outro documento que valide a autorização de compra, conforme as condições comerciais previamente acordadas.

CADASTRO DE CLIENTE

O cadastro de cliente, realizado através da proposta comercial, é o ponto de partida para estabelecer um relacionamento duradouro e de confiança com o cliente. Ele foi desenvolvido de forma clara e objetiva, facilitando o preenchimento de informações essenciais.

As informações solicitadas no formulário são fundamentais para todo o ciclo de atendimento, abrangendo:

- **Análise de crédito.**
- **Processamento de pedidos e entrega.**
- **Emissão de nota fiscal, cobranças e acompanhamento pós-venda.**

É essencial preencher todos os campos de forma completa e precisa, a fim de evitar solicitações adicionais e possíveis atrasos no atendimento.

Para clientes Pessoa Jurídica (PJ):

Não se esqueça de incluir **a Inscrição Estadual** para garantir a conformidade do cadastro.

PRAZOS DE ENTREGA

O prazo de entrega será contabilizado **a partir da assinatura do contrato, confirmação do pagamento e realização da visita técnica**, quando aplicável. Para pedidos que incluam produtos com diferentes prazos de entrega, será considerado o maior prazo entre os itens. Os prazos para cada categoria de produto são os seguintes:

- **Cortina e Persiana:** 20 dias úteis
- **Tapete:** 20 dias úteis
- **Tapete Sob Medida:** 25 dias úteis
- **Papel de Parede:** 15 dias úteis
- **Toldo e Cobertura:** 25 dias úteis
- **Almofada e Peseiras Sob Medida:** 20 dias úteis
- **Cabeceira:** 25 dias úteis

FORMAS DE PAGAMENTO

A Cortinato oferece diferentes opções de pagamento para melhor atender seus clientes, de forma flexível e segura.

1. **Pagamento à Vista:**
   - **Dinheiro, Transferência ou PIX:** 5% de desconto, com pagamento imediato.
   - **Boleto Bancário:**
     - **Pessoa Física (PF):** 5% de desconto, com pagamento em até 30 dias, desde que acompanhado de uma entrada à vista.
     - **Pessoa Jurídica (PJ):** 5% de desconto, com pagamento em até 5 dias úteis após a aprovação do pedido ou instalação.
   - **Cartão de Débito:** 5% de desconto, com compensação em até 1 dia útil.

Observação: Não é permitido o recebimento da segunda parcela no ato da instalação. Esse valor deve ser provisionado por boleto bancário.

2. **Pagamento a Prazo:**
   - **Boleto Bancário (PJ):** Até 2x (0, 30 dias), válido apenas para empresas previamente cadastradas.
   - **Boleto Bancário (PF):** Pagamento em 30 dias, apenas quando acompanhado de entrada à vista.
   - **Cartão de Crédito:** Parcelamento em até 6x (parcela mínima de R$50,00).

3. **Condições Gerais:**
   - Clientes que realizarem compras com valor total superior a R$ 5.000,00, com pagamento via boleto, deverão passar por análise de crédito. A solicitação deve ser enviada ao setor financeiro para aprovação, e o documento gerado deve ser anexado à proposta comercial correspondente. **Caso sejam identificadas restrições, o processo será suspenso, e o consultor responsável será notificado.**
   - Todos os boletos serão emitidos e enviados pela área financeira, no e-mail cadastrado do cliente em até 2 dias úteis após o fechamento da proposta comercial.
   - Não aceitamos pagamento em cheque.
   - Para transferências bancárias ou pix, é obrigatório anexar o comprovante de pagamento na proposta comercial correspondente.

PRORROGAÇÃO

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

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

VENDA PARA FUNCIONÁRIO

Funcionários têm direito a um desconto de 20% sobre o preço final da proposta, com a opção de parcelamento em até 6 vezes, desde que o valor mínimo de cada parcela seja de R$ 50,00. Não será aplicado desconto adicional para pagamentos à vista. Os pagamentos devem ser realizados por meio de cartão ou transferência bancária.

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 *in loco*	Nome do cliente, endereço e especificação dos itens interessados
Visita Técnica	Para 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 Agenda** 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*).

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 está disponível para todas as cidades do **Vale do Paraíba**. No entanto, apenas as cidades de São José dos Campos e Jacareí estão isentas de custos de deslocamento. Para as demais localidades, será aplicado um custo de deslocamento, calculado com base na quilometragem total (ida e volta).

Os agendamentos de instalação devem seguir os horários padrão abaixo:

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); - Confirmar o horário de serviço do condomínio residencial e comercial.
Manhã (09 às 12 horas)	
Tarde (14 às 17 horas)	
Sábado	
Manhã (09 às 12 horas)	

ORDEM DE INSTALAÇÃO

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

ENTREGA DE 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

Se for identificado um defeito no produto durante a instalação, o instalador deve informar o cliente, recolher a peça e notificar o consultor responsável pela venda. O produto será então encaminhado ao fabricante para substituição ou reparo.

INSATISFAÇÃO E/OU ARREPENDIMENTO

Em casos de insatisfação ou arrependimento, o instalador deve orientar o cliente a entrar em contato com o consultor responsável pela venda. O produto deve permanecer no local até que a situação seja devidamente resolvida.

Conforme o Código de Defesa do Consumidor e as cláusulas do contrato assinado, não é permitido realizar trocas ou devoluções de produtos personalizados ou feitos 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).