



LGPD

Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo

Procedimento #: 20210608-01

1 Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo

No Grupo Nagumo, temos um compromisso com a proteção dos dados pessoais utilizados em nossas atividades. Por isso, concentramos na presente Política de Privacidade, informações claras e transparentes sobre o tratamento de dados pessoais e as formas como protegemos estes dados em todas as nossas atividades.

O Grupo Nagumo está comprometido com o respeito à privacidade, e à manutenção de altos padrões éticos, em particular, aqueles voltados para a proteção de dados pessoais.

As informações a seguir servem para que o Titular dos Dados Pessoais saiba dos compromissos assumidos pelo Grupo Nagumo na qualidade de responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais.

O Grupo Nagumo é controlado pela seguinte empresa: AGUAZUL PARTICIPAÇÕES LTDA., sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ sob o nº 11.205.349/0001-86, situada na Rua Afonso Cunha, nº 1.156, Jardim Cumbica, Guarulhos/SP, CEP 07240-370, sócia controladora do Grupo Nagumo.

Desde já informamos que os dados pessoais coletados por quaisquer das nossas unidades de negócios, serão objeto de tratamento por todas as demais unidades do grupo, obedecendo todos os critérios legais e de segurança da informação.

1.1 Objetivo:

Esta Política (“Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo”) visa informá-lo sobre a maneira como os seus dados pessoais são coletados, armazenados e as possíveis formas de tratamento que poderão ser empregadas pelas empresas que compõem o Grupo Nagumo e a extensão de seus direitos na qualidade de Titular dos Dados Pessoais, conforme a legislação brasileira.

1.2 Princípios:

1.2.1 **Uso legítimo, adequado e proporcional dos dados pessoais:**

Realizamos o tratamento dos seus Dados Pessoais apenas se tivermos sua autorização prévia e inequívoca ou da lei geral de proteção de dados.

Limitamos o tratamento de dados pessoais ao mínimo necessário para executar as atividades fim, para os quais foram coletados, e que são informadas nesse aviso de privacidade.

Qualquer uso para fins distintos dos originalmente informados, serão informados de imediato ao titular dos dados.

1.2.2 Garantia de livre acesso:

Disponibilizamos em nosso website um meio de comunicação (privacidade@nagumo.com.br), onde você poderá sanar suas dúvidas e exercitar seus direitos tais como: obter informação se tratamos dados sobre você; quais dados possuímos a seu respeito, suas finalidades; possibilidade de correção e portabilidade; eventuais pedidos de eliminação, dentre outros.

1.2.3 Transparência e qualidade:

Além do meio de comunicação, o Grupo Nagumo traz neste aviso de privacidade todos os possíveis tratamentos de dados que realiza, garantindo a você toda a transparência necessária da relação supermercado-cliente.

1.2.4 Segurança no uso dos dados pessoais:

Utilizamos medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

1.2.5 Adoção de medidas de prevenção:

Não realizamos o tratamento de Dados Pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.

1.2.6 Não-discriminação no uso dos dados pessoais:

Não realizamos o tratamento de Dados Pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.

1.2.7 Responsabilização e prestação de contas:

Garantimos no processo de tratamento de dados pessoais, além da nossa obrigação de obediência à lei e às regras de segurança, todo o respeito a você cliente NAGUMO.

1.3 O tratamento de dados pessoais

1.3.1 Os Titulares dos dados pessoais:

São titulares dos dados pessoais alcançados por essa Política de Privacidade: (i) colaboradores, clientes e/ou clientes em potencial; (ii) visitantes; (iii) sócios; (iv) terceiros em geral que entrem em contato com a Empresa pelos seus Canais de Atendimento ou em seus estabelecimentos físicos; (v) todas as pessoas naturais a quem se referir os dados pessoais que são objeto de tratamento pelo Grupo Nagumo. (o “Titular dos Dados”).

Os serviços ofertados pelo Grupo Nagumo destinam-se a maiores de 18 anos ou menores emancipados. Quando coletados Dados Pessoais de crianças ou adolescentes, essa coleta é realizada estritamente no contexto de cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, e para o exercício dos direitos em processos administrativos ou judiciais, respeitadas as exigências legais para o tratamento destes Dados Pessoais.

1.3.2 Dados Pessoais Coletados:

Os dados pessoais podem ser coletados em decorrência e para melhoria da prestação de serviços.

Para dar a maior transparência possível, listamos no tópico 3 os dados que serão tratados, a sua finalidade e a respectiva base legal que nos autoriza ao tratamento.

1.3.3 Como os dados pessoais são coletados:

Os Dados Pessoais são coletados, principalmente das seguintes formas:

- ✓ **Dados Pessoais fornecidos pelo Titular dos Dados presencialmente:** coletamos Dados Pessoais necessários para dar início e manter uma relação comercial e/ou contratual com o Titular dos Dados que são fornecidos presencialmente na Matriz, Centros de Distribuição, Lojas Físicas (Supermercados, Nagumo Smart, Mixter Atacadista).
- ✓ **Dados Pessoais fornecidos pelo Titular dos Dados remotamente:** coletamos Dados Pessoais necessários para dar início e manter uma relação comercial e/ou contratual com o Titular dos Dados que são fornecidos por meio dos nossos canais de atendimento virtual de Compras Online (E-commerce), atendimento pelas redes sociais, dentre outros canais que disponibilizamos.
- ✓ **Dados Pessoais fornecidos por terceiros:** também tratamos Dados Pessoais que são eventualmente fornecidos por terceiros, por exemplo, dados recebidos de nosso(s) parceiro(s), para fins de validação de usuários, bem como bureaus de crédito, administradoras de cartão de crédito, ou então de ferramentas utilizadas para fins de marketing, por exemplo, o Google Analytics. Operações de compra e venda, abertura e concessão de crédito, cartões de crédito e programas de fidelização.

1.3.4 Conservação dos dados pessoais:

O Grupo Nagumo retém os dados pessoais que coleta apenas pelo tempo necessário para fins de tratamento, conforme a legislação e as finalidades propostas.

Os dados pessoais serão tratados pelo Grupo Nagumo enquanto perdurar a relação contratual do Grupo Nagumo com o Titular dos Dados e, após esta relação ser encerrada, para cumprimento de obrigações legais e exercício de seus direitos.

Com o encerramento da finalidade do tratamento dos Dados Pessoais, as informações serão descartadas ou anonimizadas, conforme estabelecido pelo artigo 16 da LGPD.

1.3.5 Compartilhamento de Dados Pessoais:

O Grupo Nagumo compartilha Dados Pessoais com outras empresas integrantes do grupo em qual faz parte.

Procurando sempre a excelência de suas atividades e resultados, o Grupo Nagumo poderá operar em conjunto de outras empresas em diversas atividades. Desta forma, nos reservamos o direito de compartilhar suas informações estritamente necessárias para tal finalidade e, para garantir a transparência de nossa atuação.

Adotaremos, sempre que for possível, mecanismos de anonimização dos Dados, visando preservar ao máximo a sua privacidade e a integridade de seus dados pessoais. Para entender como essas empresas tratam dados, disponibilizamos em nosso website um meio de comunicação (privacidade@nagumo.com.br), onde você poderá sanar suas dúvidas e exercitar seus direitos.

Ressaltamos que os Dados Pessoais dos Titulares não são vendidos para terceiros em nenhuma hipótese.

1.3.6 Medidas para proteção dos dados pessoais:

O Grupo Nagumo está atualizado de forma consistente com as melhores práticas de segurança de informação, baseado nas melhores práticas aplicadas ao seguimento de sua atuação, partindo da premissa da prevenção, com treinamento contínuo de nosso time, profissionalização da proteção de dados através de consultoria especializada, contratação de DPO profissional, com investimento em ferramentas, dispositivos e outros meios de assegurar a você que seus dados estarão seguros enquanto realizamos o seu tratamento.

1.3.7 Política de Cookies:

Os sites do Grupo Nagumo utilizam cookies para acompanhar as preferências dos usuários e dessa forma melhorar sua experiência em cada novo acesso. Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados em seu navegador que permitem reconhecer suas preferências de navegação.

Essas informações serão salvas e, quando você visitar o nosso site novamente, ele reconhecerá seu navegador e poderá manter suas opções e preferências previamente marcadas, incluindo manter a sua conta conectada ou lembrar suas credenciais de cadastro. Mas fique tranquilo, os cookies geralmente têm uma data de expiração. Além disso, vale dizer que alguns cookies são apagados automaticamente quando você fecha o navegador, enquanto outros devem ser excluídos manualmente.

Os nossos websites poderão fazer uso de cookies dos seguintes tipos:

- ✓ **Cookies estritamente necessários:** Esses cookies são necessários para o funcionamento do site e não podem ser desativados em nossos sistemas. Geralmente, eles são definidos apenas em resposta a ações realizadas por você, que equivalem a uma solicitação de serviços, como definir suas preferências de privacidade, fazer login ou preencher formulários. Esses cookies não armazenam nenhuma informação pessoal identificável.
- ✓ **Cookies de desempenho:** Esses cookies nos permitem contar visitas e fontes de tráfego para que possamos medir e melhorar o desempenho do nosso site. Eles nos ajudam a identificar quais páginas são as mais e menos populares e além de entender como os visitantes navegam pelo site. Todas as informações coletadas por esses cookies são agregadas e, portanto, anônimas. Se você não permitir esses cookies, não saberemos quando você visitou o nosso site e não conseguiremos monitorar seu desempenho.
- ✓ **Cookies de funcionalidade:** Esses cookies permitem que o site forneça funcionalidade e personalização aprimoradas. Eles podem ser definidos por nós ou por terceiros, cujos serviços adicionamos às nossas páginas. Se você não permitir esses cookies, alguns ou todos esses serviços podem não funcionar corretamente.
- ✓ **Cookies de publicidade:** Esses cookies podem ser definidos através do nosso site pelos nossos parceiros de publicidade. Eles podem ser usados por essas empresas para criar um perfil de seus interesses e mostrar anúncios relevantes em outros sites. Eles não armazenam informações pessoais de forma direta, mas baseiam-se na identificação exclusiva do seu navegador e dispositivo de Internet. Se você não permitir esses cookies, terá uma publicidade menos direcionada.
- ✓ **Cookies das redes sociais:** Esses cookies são definidos por uma variedade de serviços de mídia social que adicionamos ao site para permitir que você compartilhe nosso conteúdo com seus amigos e redes. Eles são capazes de rastrear seu navegador em outros sites e criar um perfil de seus interesses. Isso pode afetar o conteúdo e as mensagens que você vê em outros sites que você visita. Se você não

permitir esses cookies, poderá não conseguir usar ou visualizar essas ferramentas de compartilhamento.

Você poderá configurar seu navegador para que bloqueie a utilização dos cookies não essenciais durante a sua navegação.

1.3.8 Seus Direitos:

O Titular dos Dados poderá exercer seus direitos através do canal Fale conosco.

Os seus direitos consistem em:

- ✓ Solicitar a confirmação da existência do tratamento de dados pessoais;
- ✓ acesso aos dados;
- ✓ Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- ✓ Anonimização;
- ✓ Bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação vigente;
- ✓ Portabilidade dos dados para outro fornecedor de serviços ou produtos;
- ✓ informações a respeito das entidades públicas ou privadas com quem compartilhamos os seus dados;
- ✓ Direito de retirar o seu consentimento para tratamento de dados;
- ✓ Direito à informação sobre uso compartilhado de Dados;
- ✓ Direito de não fornecer o seu consentimento para tratamento de dados;
- ✓ Direito de apresentar reclamações ou denúncias perante o Controlador de seus dados pessoais ou perante a Autoridade Regulatória (Autoridade Nacional de Proteção de Dados ANPD).

Estas solicitações deverão ser realizadas preferencialmente pelos nossos canais de atendimento, ou no caso de dificuldades disponibilizamos atendimento nas lojas físicas dos Grupo Nagumo.

Os Dados Pessoais inexatos ou desatualizados serão corrigidos tão logo Titular dos Dados, informe-nos, a respeito das inconsistências. Essas correções serão mantidas em nosso arquivo como confirmação histórica da alteração.

É direito do Titular dos Dados opor-se ao Tratamento de Dados. Acataremos sua decisão quando possível, ou explicaremos as razões devidamente fundamentadas pelas quais não podemos atender a sua solicitação.

Diante do Tratamento de Dados Pessoais realizado mediante o consentimento, enfatizamos que este pode ser revogado a qualquer momento, desde que após o seu consentimento não tenhamos que cumprir obrigações legais. Para revogar seu consentimento, utilize os canais de atendimento indicados no item Como Contatar o Grupo Nagumo.

Nos reservamos ao direito de manter o mínimo de dados pessoais necessários para fins de cumprimento de obrigações legais e exercício de seus direitos.

1.3.9 Como contatar o Grupo Nagumo?

Caso tenha qualquer questão em relação a esta Política de Privacidade, ou até mesmo atualizar, alterar, corrigir ou eliminar qualquer informação, o Titular dos Dados poderá entrar em contato com o Grupo Nagumo, preferencialmente, pelos nossos canais de atendimento.

Em caso de dúvidas, requerimentos, comunicações diversas e solicitações referentes ao conteúdo da presente Política de Privacidade Global, entre em contato com nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) e sua equipe de Privacidade através do endereço eletrônico (e-mail): privacidade@nagumo.com.br, ou central de atendimento: (11) 4090-1650.

O GRUPO NAGUMO desde já informa que a sua Encarregada de Proteção de Dados (DPO) é a empresa: SEUSDADOS CONSULTORIA EM GESTÃO DE DADOS LTDA., inscrita no CNPJ: 33.899.116/0001-63, com endereço eletrônico (e-mail): dpo@seusdados.com, para apoio na adoção das medidas cabíveis.

1.1.1 Alterações nesta Política de Privacidade:

A Política de Privacidade do Grupo Nagumo poderá passar por atualizações. Desta forma, recomendamos a visita periódica a esta página para que você tenha conhecimento sobre as modificações. Em complemento, informamos que as alterações que afetem os direitos e as obrigações serão comunicadas aos titulares pelos meios de contatos disponibilizados no cadastro, especialmente no e-mail cadastrado em nossa base de dados.

Data de modificação da Política de Privacidade Global: 31 de julho de 2021.

1.1.2 Foro:

A presente Política de Privacidade Global do Grupo do Supermercados Nagumo será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o Foro da Comarca de Guarulhos/SP (sede administrativa do Grupo) para dirimir qualquer litígio, questão ou dúvida superveniente, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

2 Como utilizamos Dados Pessoais?

Para melhor compreender quais dados pessoais são tratados em nosso modelo de negócio, de que forma são coletados e para quais finalidades, veja nas opções abaixo a que melhor reflete sua interação com o Grupo Nagumo.

2.1 Lojas Físicas (Supermercados, Nagumo Smart, Mixter Atacadista)

2.1.1 Quais dados são coletados?

Quando você se dirige a alguma de nossas lojas físicas - sejam elas Supermercados, Nagumo Smart, ou Mixter Atacadista, são coletados os seguintes dados:

- ✓ **Dados de identificação:** informações fornecidas por você no momento da compra, a exemplo de CPF para emissão de Nota Fiscal, e imagens coletadas por meio de câmeras de vigilância e monitoramento da circulação de pessoas e veículos em nossos estabelecimentos;
- ✓ **Dados de pagamento:** informações fornecidas pelos titulares para efetuação da compra, tais como números de cartões de crédito e de débito, bandeira, data de vencimento, CVV (“Card Verification Value” - Valor de Verificação do Cartão) e endereço de cobrança.

Operação	Canal	Site	Dados Pessoais Tratados	Finalidade de Tratamento (Explicar a finalidade)	Possíveis Bases legais para o Tratamento
Lojas Físicas	Físico	<u>N/A</u>	CPF	Identificação do cliente ao cadastro do programa de fidelidade e para Informação da Nota Fiscal Paulista	Art. 7º, II, da LGPD para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
Lojas Físicas	Físico	<u>N/A</u>	Imagens coletadas por meio de câmeras de vigilância	Monitoramento da circulação de pessoas e veículos em nossos estabelecimentos	Art. 7º, IX, da LGPD - Legítimo Interesse
Estandes do Cartão Nagumo nas Lojas Físicas	Físico	<u>N/A</u>	Nome Completo; data de nascimento; estado civil; sexo; nacionalidade; CPF; RG; endereço.	Cadastro do Cliente, ; emissão do cartão Nagumo;	Art. 7º, X, da LGPD para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente. Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados.

2.2 Compras Online (E-commerce):

2.2.1 Quais dados são coletados?

Através de nosso website e aplicativo (canal de vendas online) ou canal telefônico (televendas), o Usuário cadastrado pode adquirir produtos e optar por recebê-los no endereço de preferência com a respectiva Nota Fiscal em seu nome de cadastro para realizar a compra virtualmente e, em determinados casos, dirigir-se até uma loja elegível para retirar o pedido. Nesse contexto, são coletados:

Operação	Canal	Site(s)	Parceiros Comerciais	Dados Pessoais Tratados	Finalidade de Tratamento	Possíveis Bases legais para o Tratamento
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Nome Completo	Identificação do cliente nos pedidos eletrônicos	Art. 7, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	CPF/CNPJ	Emissão de Notas Fiscais relacionadas às compras realizadas pelo cliente	Art. 7º, II, da LGPD para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	RG	Registro utilizado para controle de Antifraude	Art. 7º, II, da LGPD para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	E-mail	Dado utilizado para comunicação com o cliente	Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de

					como status dos pedidos e entrega, e Código para liberar acesso (login) ao perfil do cliente cadastrado	procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Gênero	Diferenciar o gênero humano	Possível coleta excessiva. Finalidade genérica
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Data de Nascimento	Identificar se o Titular é maior de 18 anos Permissão para clientes acima de 18 anos	Art. 7º, II, da LGPD para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Endereço	Identificar o local de entrega dos pedidos realizado	Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	CEP	Identificar o local de entrega dos pedidos realizado	Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Números de Telefone	Contactar o cliente para esclarecimentos do pedido e/ou substituição de itens do pedido.	Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Login via Mídias Sociais	Facilitador do preenchimento dos dados de cadastro	Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual

						seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Dados Cartão de Crédito	Dados para pagamento dos pedidos online	Art. 7º, II, da LGPD para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; Art. 7º, V, da LGPD quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Bandeira	Dados para pagamento dos pedidos online	Art. 7º, I, da LGPD mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Data de Vencimento	Dados para pagamento dos pedidos online	Art. 7º, I, da LGPD mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	CVV	Dados para pagamento dos pedidos online	Art. 7º, I, da LGPD mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
E-commerce	Digital	https://www.nagumo.com.br/ ; https://www.mixeratacadista.com.br/ ;	SiteMercado; VIPCommerce;	Dados de Geolocalização	Controle estatístico das regiões consumidoras	Art. 7º, I, da LGPD mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;

2.3 Canais de Atendimento:

Se houver alguma dúvida sobre a Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo, o cliente poderá entrar em contato aos Canais de atendimento, abaixo:

- ✓ E-mail (LGPD): privacidade@nagumo.com.br;
- ✓ Central de Atendimento: (11) 4090-1650.

3 Termos de Uso

3.1 Termo de Uso do Serviço E-commerce

Termo de Uso Serviço E-commerce

Este Termo de Uso direciona os serviços de E-commerce prestado nos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, integra a Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo respeitando as diretrizes da empresa desde solicitação, coleta, tratativa, distribuição, armazenamento e arquivo das informações cadastrais e financeiras dos nossos clientes.

1. Procedimentos para Compra

Estas regras são exclusivas para compras realizadas pelos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br.

O processo de compras realizadas pelos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, é muito simples e seguro:

1- Para efetuar a compra, o CLIENTE precisa preencher todos os campos do cadastro. O CLIENTE deve passar informações exatas, precisas e verdadeiras, assumindo o compromisso de atualizar os dados sempre que neles ocorrer alguma alteração.

2- Após efetuar a solicitação de compra de produtos na loja virtual do Supermercado Nagumo, o cliente deverá aguardar o recebimento de notificação via e-mail com a confirmação do pedido.

3- O Supermercado Nagumo se reserva no direito de não confirmar a compra nos casos de informações cadastrais incorretas ou inválidas, entregas a serem realizadas fora das áreas de entrega, fraude, má-fé, descumprimento de quaisquer das condições e políticas do site, abuso de direito, e/ou demais situações que impliquem em violação de dispositivos legais ou enriquecimento ilícito por parte do CLIENTE, e/ou nas demais hipóteses previstas de acordo com a legislação aplicável.

4- O valor da Compra estará presente no e-mail de confirmação ao cliente, sendo que serão disponibilizadas as formas de pagamento previstas nos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br no ato da Compra.

5- O pagamento pela modalidade de cartão de crédito poderá não ser aprovado caso haja inconsistência de dados do titular do cartão de crédito ou alguma inconsistência e/ou recusa realizada pela administradora do cartão do cliente, o que não será responsabilidade do Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista.

Preços, condições e oferta exclusiva.

A Política de Preços e Condições de Pagamento, é exclusiva, e será praticada pelos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, o canal de vendas on line do Nagumo (E-commerce)

Cabe destacar que os preços encontrados são válidos apenas no momento da consulta ou da efetivação do pedido que foi armazenado no carrinho no site. Os preços podem ser alterados sem aviso prévio, devido a condições de compra, nível de estoques ou ainda promoções exclusivas por tempo determinado, promovidas pelos fabricantes.

Ainda que os preços estejam exibidos em nosso site, alguns produtos podem estar com estoque indisponíveis. Neste caso, ao inserir o produto no seu carrinho de compra, não será possível concluir o processo de finalização do pedido, devido o dinamismo do canal de venda pela internet.

Não serão aceitas reclamações de preços para promoções específicas por período determinado, após o encerramento e disponibilidade da oferta.

As compras são destinadas exclusivamente ao varejo e não ao atacado, portanto, a quantidade a ser adquirida deverá ser compatível com o consumo individual e/ou familiar.

Produto indisponível

Caso, no momento da separação, não houver o produto solicitado disponível em nossos estoques, entraremos em contato com o Cliente com as opções:

- Oferta de produto similar ou de mesmo valor da mercadoria escolhida no pedido;
- Estorno do valor total do produto indisponível, na mesma forma de pagamento;
- Oferta de voucher à crédito com acordo do cliente para compras posteriores.

Produtos em Promoção

Caso seja necessária a troca e/ou devolução de produtos adquiridos em promoção, o valor considerado será o valor efetivamente pago pelo Cliente, e não o valor atual do produto na prateleira no momento da devolução.

Prazo e Condições de Entrega

O prazo de entrega apresentado no cálculo de frete refere-se a dias úteis.

Nossas entregas ocorrem conforme opções disponíveis no ato de fechamento da compra podendo variar entre as filiais e ou cidades.

O prazo de entrega será contado após confirmação dos seus dados cadastrais e confirmação do pagamento;

Para pagamento em Boleto Bancário, o banco poderá levar até três dias úteis para comunicar o Supermercado Nagumo no processo de compensação bancária; Será considerado o horário da aprovação do pagamento e não o momento da sua compra;

O serviço de entrega é realizado por Transporte próprio, ou transportadoras contratadas pelo Supermercado Nagumo, e todos os caminhões são adaptados às temperaturas necessárias para garantir a qualidade de entrega dos produtos, conforme Termo de Uso para Entregas.

A entrega poderá ser feita a terceiros, como porteiros ou parentes de primeiro grau, mediante apresentação do RG;

Após aprovação do pedido não é possível fazer qualquer alteração no endereço informado para entrega.

O Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista não se responsabiliza pela não entrega no prazo previsto caso haja:

- Enchentes;
- Catástrofes naturais;
- Acidentes de grandes proporções ou outras ocasiões que impeçam a realização da entrega;
- Ausência do CLIENTE no endereço indicado;
- Dados cadastrais incorretos;
- Recusa do produto pelo CLIENTE;
- Mudança de endereço do CLIENTE ou outras ocasiões e/ou situações que impeçam a realização da entrega.

No ato da entrega, não nos responsabilizamos subir escadas /elevadores ou transporte por guincho para apartamentos. Eventuais despesas são de responsabilidade do cliente.

Caso haja dificuldade de entrega na 1ª tentativa (destinatário ausente, dificuldade na localização do endereço etc.), será realizada mais 02 (duas) tentativas, com intervalo de até 02 (dois) dias úteis.

Caso a entrega não seja concretizada, o produto voltará para nosso estoque. Para qualquer uma das situações, o cliente será notificado por e-mail.

O cliente poderá optar pelo agendamento da entrega. No momento o agendamento de entrega está disponível apenas para o Estado de São Paulo.

Conforme opções disponíveis no ato de fechamento da compra podendo variar entre as filiais e ou cidades.

O agendamento poderá ser realizado logo após a escolha da forma de pagamento. Não será possível alterar a data do agendamento após concluir a compra. O agendamento é feito por período. O cliente selecionará o período mais adequado para receber seu pedido: entre manhã tarde ou noite.

As regras acima apresentadas visam prestar o melhor atendimento ao Consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e nos termos do Decreto nº 7.962/13.

O Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista se reserva no direito de cancelar a transação comercial na hipótese de ser identificada qualquer situação que caracterize fraude, má-fé, descumprimento de quaisquer das condições e políticas do site, abuso de direito, e/ou demais situações que impliquem em violação de dispositivos legais ou enriquecimento ilícito.

Termo de Uso Serviço E-commerce

Este Termo de Uso direciona os serviços de E-commerce prestado nos sites: www.nagumo.com.br e www.mixteratacadista.com.br se integra a Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo respeitando as diretrizes da empresa desde solicitação, coleta, tratativa, distribuição, armazenamento e arquivo das informações cadastrais e financeiras dos nossos clientes.

2. Procedimentos para Entregas

Estas regras são exclusivas para compras realizadas pelos sites: www.nagumo.com.br e www.mixteratacadista.com.br.

O Supermercado Nagumo procura sempre oferecer aos clientes serviços de qualidade prezando pelo respeito, mantendo a credibilidade e alcançando a satisfação.

Pensando isso, trabalhamos com frota própria, sendo os caminhões adaptados às temperaturas necessárias para garantir a qualidade de entrega dos produtos.

Conforme a cidade ou região podemos contratar transportadoras que mantenham nossos padrões de qualidade e atendimento.

Assim que receber o pedido, com ajuda do entregador, retire o produto da embalagem e confira se aquele é realmente o produto escolhido no site. Depois, certifique também a integridade e a qualidade dos itens.

O Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista possui diversos serviços para a entrega de produtos, cujo valor do frete e prazo de entrega será informado ao

selecionar modalidade de entrega e o CEP de entrega. Também é possível visualizar a informação de valores de frete ao finalizar o pedido (carrinho de compras).

É importante acompanhar o status do pedido para garantir o recebimento e ter sempre uma pessoa apta a receber a compra.

IMPORTANTE

No ato da entrega, não nos responsabilizamos por subir escadas/elevadores ou transporte por guincho para apartamentos. Eventuais despesas são de responsabilidade do cliente.

A entrega poderá ser para porteiros, secretárias, familiares ou qualquer responsável pelo recebimento das mercadorias no endereço indicado, mediante assinatura do comprovante de entrega e apresentação do documento de identificação.

Caso haja dificuldade de entrega na 1ª tentativa (destinatário ausente, dificuldade na localização do endereço etc.), serão realizadas mais 02 (duas) tentativas, com intervalo de até 02 (dois) dias úteis.

Caso a entrega não seja concretizada, o produto voltará para nosso Centro de Distribuição. Em todas as situações o cliente será notificado.

ENTREGA CONVENCIONAL

O prazo de entrega apresentado no cálculo de frete usa como base “*dias úteis*”.

Nossas entregas são realizadas de segunda a sábado das 8h às 22h.

O prazo de entrega iniciará após confirmação dos dados cadastrais do cliente e confirmação do pagamento.

Para pagamento em Boleto Bancário, o banco poderá levar até dois dias úteis para comunicar O Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista no processo de compensação bancária.

Será considerado o horário da aprovação do pagamento e não o momento da sua compra;

A entrega poderá ser para porteiros, secretárias, familiares ou qualquer responsável pelo recebimento das mercadorias no endereço indicado, mediante assinatura do comprovante de entrega e apresentação do documento de identificação.

Após aprovação do pedido não é possível fazer qualquer alteração no endereço informado para entrega.

ENTREGA AGENDADA

Em conformidade com a Lei Estadual nº 13.747/2009, O Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista disponibiliza aos seus clientes o agendamento de

entregas, que consiste na escolha da data e turno (manhã, tarde e noite) para receber seus pedidos:

- Após a escolha da forma de pagamento, o cliente poderá realizar o agendamento da entrega do seu pedido.
- O agendamento de entrega é válido apenas para o estado de São Paulo.
- Não haverá agendamento de entrega aos sábados, domingos e feriados.
- Não será possível a alteração da data de agendamento após a conclusão do pedido.
- O tipo de entrega não pode ser alterado após a conclusão do pedido.
- Após aprovação do pedido não é possível fazer qualquer alteração no endereço informado para entrega.
- Em caso de dificuldades na entrega ocasionados por ausência do cliente no endereço da entrega ocorrerão duas tentativas adicionais no local, previamente agendado dentro do período das 8h às 22h.
- O Supermercado Nagumo não se responsabiliza por não entregar no prazo previsto caso haja:
 - ✓ Enchentes;
 - ✓ Catástrofes naturais;
 - ✓ Acidentes de grandes proporções ou outras ocasiões que impeçam a realização da entrega;
 - ✓ Ausência do Usuário no endereço indicado;
 - ✓ Dados cadastrais estarem incorretos;
 - ✓ Recusa do produto pelo Usuário;
 - ✓ Mudança de endereço do Usuário ou outras ocasiões e/ou situações que impeçam a realização da entrega.

FRETE

Os procedimentos, valores e prazos de entrega serão informados na página de pagamento do pedido.

No momento em que realizar seu pedido, digite o CEP do endereço de entrega e o custo do frete será calculado automaticamente, e as opções de frete disponíveis para sua região serão exibidas no site.

RETIRADA NA LOJA

O cliente poderá retirar o pedido na loja escolhida e no horário selecionado, somente após receber o e-mail com a confirmação do pedido.

O horário de retirada depende da loja selecionada.

Esta informação será exibida no site, após a escolha do local / loja de retirada. A confirmação será enviada por e-mail, após a conclusão da compra.

Para retirada do pedido, o cliente deverá apresentar Documento de identidade original com foto. O pedido ficará disponível para retirada até 24 horas após a data limite.

Após exceder este prazo, o pedido será cancelado e o valor será estornado na mesma opção utilizada para a compra, conforme os Procedimentos de cancelamento.

CADASTRO

A utilização do Site demonstra o consentimento do CLIENTE para coleta, e utilização das informações pessoais fornecidas, responsabilizando-se, inclusive, em atualizar o cadastro nas próximas compras sempre que ocorrer alguma alteração, respeitando a Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo.

O CLIENTE responde legalmente perante a veracidade e autenticidade das informações prestadas no site, isentando o Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista de qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso o Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista constate qualquer inexatidão nas informações prestadas pelo CLIENTE ou ilegalidade em sua conduta, poderá, a seu exclusivo critério, suspender ou cancelar a correspondente Conta de Acesso. Essa medida não cessa nem diminui a responsabilidade do CLIENTE quanto à exatidão e veracidade dos dados que fornecer.

Ao preencher o cadastro, o CLIENTE definirá o login e senha de sua escolha, de acordo com a disponibilidade do sistema, sendo que o CLIENTE deverá atentar para as informações de segurança, inclusive no que diz respeito à troca e atualização de senhas.

O cadastro do CLIENTE e sua senha são pessoais e intransferíveis, sendo vedado aos CLIENTES a cessão, venda, aluguel ou qualquer outra forma de transferência.

O CLIENTE será o único responsável por seu login e senha e responderá por todos os atos praticados sob sua conta de acesso. Portanto, é dever do CLIENTE zelar pela guarda e confidencialidade de sua senha.

O Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista não solicita a senha ou informações financeiras de seus CLIENTES por e-mail, em hipótese alguma.

PRIVACIDADE

O Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista tem como um de seus objetivos, cultivar e aprofundar o bom relacionamento com os seus Clientes e, por isso, durante a navegação no site será solicitado informações que auxiliarão a entender e planejar as promoções para o CLIENTE.

O Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista nunca envia e-mails solicitando confirmação de dados do cadastro ou com anexos executáveis (extensão exe, com, scr, bat) e links para download.

Nossos e-mails com promoções têm como remetente: @nagumo.com.br. Os e-mails de acompanhamento de seu pedido de compra e atendimento de compra: @nagumo.com.br.

Os links de nossos e-mails levam diretamente para o site Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista.

As informações coletadas nos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, serão armazenadas e manipuladas em ambiente seguro e íntegro. É de livre e espontânea vontade do CLIENTE o fornecimento das informações solicitadas.

O Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista tem o compromisso de respeitar a privacidade e a segurança de seus clientes. Todos os dados pessoais solicitados durante o processo de compra são criptografados, isto é, passa por um processo de decodificação que protege o conteúdo, mantém sua confidencialidade e impede, dessa maneira, que seja decifrado por terceiros, mesmo se eventualmente for capturado.

Para garantir a segurança de todos, contamos com o selo de segurança online, empresa especializada em segurança da informação. Este selo garante ao CLIENTE, que o site em que ele está comprando é autêntico e seguro.

O tráfego de dados em nosso sistema é feito por meio de informações criptografadas, um método padrão na Internet para proteger as comunicações entre os CLIENTES da Web e os sites, fornecendo aos nossos clientes uma compra 100% segura.

O Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista se reserva no direito de compartilhar as informações cadastrais com outras empresas pertencentes ao Grupo Nagumo. Estas informações podem ser retificadas a qualquer momento pelo Cliente, bastando para isso manifestar o interesse através dos canais de relacionamento disponíveis. São eles:

- Nossas Lojas - Confira a relação completa
- Central de Atendimento

CANCELAMENTO

Os sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, não envia mensagens promocionais e divulgação dos serviços do Grupo Nagumo.

Deste site, o cliente só receberá contato se efetuar compras como confirmação de pedido, confirmação de pagamento e confirmação de agendamento da entrega.

Em casos de dúvidas o cliente poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para solicitar o descredenciamento:

- E-mail: relacionamento@nagumo.com.br
- Central de Atendimento: (11) 4090-1650
- Chat de atendimento: acesso pelo site www.nagumo.com.br
- Chat de atendimento via Whats app (Tami): (11) 94724-6075
- Consulte o horário de atendimento no site: www.nagumo.com.br
- Instagram: @supermercados_nagumo
- Facebook: Supermercados Nagumo

DIREITOS E PROPRIEDADE

Ao acessar a página dos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, o CLIENTE declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis.

É proibida a reprodução, distribuição, divulgação, adaptação, modificação, utilização, edição, disponibilização em qualquer meio de comunicação etc., total ou parcial, dos textos, figuras, gráficos que compõem o presente site, sem prévia e expressa autorização do Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista, sendo permitida somente a impressão de cópias para uso e arquivo pessoal, sem que sejam separadas as partes que permitam dar o fiel e real entendimento de seu conteúdo e objetivo.

O CLIENTE assume toda e qualquer responsabilidade pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, imagens, vídeos, enfim, de todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial dos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, tanto de caráter civil quanto criminal. Qualquer reutilização do material autorizado deverá ser objeto de uma nova autorização.

As fotos e imagens utilizadas nos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, podem não refletir seu tamanho original ou situação atual do cenário reproduzido, sendo meramente ilustrativas.

RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O CLIENTE é o único responsável pelas informações fornecidas nos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br. O CLIENTE se compromete a indenizar a www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, por quaisquer prejuízos e danos que causar em decorrência de suas ações ou omissões que violem as disposições contidas na legislação vigente ou nos Termos, Condições de Uso e Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo.

RESPONSABILIDADE

Em decorrência de questões operacionais, de terceirização de serviços, os sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, podem estar sujeito a eventuais problemas de interrupção, falha técnica e indisponibilidade de funcionamento temporário se eximindo de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer de falta de disponibilidade ou de continuidade de funcionamento.

O Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista não se responsabiliza por qualquer dano ou prejuízo com envio de informações ou de conteúdo publicitário que não tenham sido disparados pelo Grupo NAGUMO, sejam esses últimos legítimos ou indesejados (SPAM).

O Grupo Nagumo não se responsabiliza por qualquer caso em que ocorra erro sistêmico que alterem dados ou informações referentes aos produtos, inclusive aos preços informados no site. Em caso de erro, o cliente será comunicado via e-mail, telefone sobre o cancelamento de seu pedido tendo a operação anulada e os valores eventualmente pagos pelo cliente serão devolvidos.

Ao solicitar devolução do produto, verifique se existe algum item pessoal que foi utilizado como teste, para evitar que seja encaminhado juntamente com o item objeto de devolução ao Centro de Distribuição.

Destacamos que o Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista não se responsabilizam pela eventual reprovação de crédito no momento de realização da compra, pois, trata-se de procedimentos da respectiva Administradora do Cartão de Crédito utilizado pelo Cliente no momento da compra.

Informamos também que o Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista não tem conhecimento do motivo da reprovação de crédito e de outros motivos da eventual reprovação. Caso ocorra a reprovação de sua compra o cliente deverá entrar em contato com a administradora do cartão para solucionar esta dificuldade.

MEIOS DE PAGAMENTO E ESTORNO

Disponibilizamos como formas de pagamento através de Cartão de crédito e Débito.

Se preferir pagar utilizando cartão de Débito, Cliente será direcionado para o ambiente do seu banco, e neste ambiente será solicitado as informações para prosseguir com a compra. O www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, não armazenam os dados informados no ambiente do seu banco.

Se preferir pagar utilizando cartão de crédito, informamos que não trabalhamos com parcelamento. O Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista se reserva no direito de não trabalhar com cartões de crédito emitidos no exterior.

Destacamos que os sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, não solicita senha de cartão de crédito aos seus clientes. Excepcionalmente, quando houver o cancelamento ou arrependimento da compra e o pagamento se der cartão de débito, o Supermercados Nagumo e Mixer Atacadista, solicitará informações de dados bancários como nome do banco, agência e conta de seus clientes, para haver o devido ressarcimento. Portanto, pedimos que o CLIENTE que eventualmente receba um e-mail com conteúdo inapropriado ou duvidoso, não responda, desconsidere-o e entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

O CLIENTE autoriza expressamente o Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista a se comunicar através de todos os canais disponíveis, incluindo correio eletrônico (e-mail), celular, SMS, entre outros, ficando ressaltado que a principal via de informação para o CLIENTE é o site www.nagumo.com.br.

Disponibilizamos aos clientes canais de atendimento para dúvidas, reclamações e sugestões, sempre em respeito ao Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990) e à legislação em vigor.

Além disso, o Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista, reafirma seu compromisso de cooperação com as autoridades e demais órgãos públicos, assegurando a seriedade no uso da Internet no Brasil e o fomento ao crescimento do Comércio Eletrônico.

Termo de Uso Serviço E-commerce

Este Termo de Uso direciona os serviços de E-commerce prestado nos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br, e integra a Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo respeitando as diretrizes da empresa

desde solicitação, coleta, tratativa, distribuição, armazenamento e arquivo das informações cadastrais e financeiras dos nossos clientes.

3. Trocas, Devoluções e Cancelamentos

Estas regras são exclusivas para compras realizadas pelos sites: www.nagumo.com.br e www.mixeratacadista.com.br

O Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista, preocupado em garantir a satisfação de seus clientes, disponibilizamos os procedimentos de troca, devolução e cancelamento. Caso o cliente não fique satisfeito com sua compra, poderá trocar ou devolver o produto adquirido, ou cancelar seu pedido, respeitando o Código do consumidor.

Os procedimentos são garantidos com base nas regras do Código do Consumidor, e demonstram que a relação entre o cliente e o Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista, devem se pautar na confiança.

As ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser comunicadas à nossa Central de Atendimento no telefone (11) 4090-1650, ou através do formulário da página de Atendimento ao Cliente.

DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO OU DESISTÊNCIA.

Para devolver um produto por arrependimento ou desistência, as seguintes condições devem ser respeitadas:

O prazo para desistência da compra do produto é de até 07 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento do produto ou da conclusão da compra pelo nosso site.

O produto deve ser devolvido na embalagem original (caso a embalagem original não estiver mais disponível, aceitamos a devolução do produto devidamente embalado). Os custos de reenvio correrão por conta do Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista.

Os alimentos refrigerados deverão ser mantidos em temperatura adequada até retirada. Para os produtos com curto prazo de validade, tais como carnes, frutas, verduras, pães, frios, entre outros, não será admitida a desistência após o prazo de vencimento do produto. O Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista providenciará a retirada da mercadoria no local em que foi entregue, ou dará instruções de como proceder com a mercadoria referida.

Se todas as condições forem respeitadas, o Supermercado Nagumo e Mixer Atacadista fará o reembolso do valor total do seu pedido, incluindo o valor pago a título de frete, nas mesmas condições em que a compra foi realizada, conforme explicado no item “Restituição de Valores”.

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO COM DEFEITO OU AVARIA.

Nos casos em que forem constatados defeitos de fabricação ou avarias em nossos produtos, o Cliente poderá solicitar a troca ou o cancelamento da compra (com coleta) dentro do prazo de garantia de 30 dias para todos os produtos do Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal ao CLIENTE. Nos casos de solicitação de cancelamento, o CLIENTE poderá optar entre receber a restituição integral dos valores pagos ou por manter um crédito junto ao Supermercado Nagumo para ser utilizado em compras futuras.

Para solicitar a devolução, o CLIENTE deverá entrar em contato com nossa Central de Atendimento - por telefone, pelo chat ou pelo formulário de contato - e explicar a ocorrência.

Poderá ser solicitado pelo Supermercado Nagumo e Mixter Atacadista o envio de fotos do produto avariado para análise. O Supermercado Nagumo se reserva no direito de negar a devolução do produto, após a análise pela área técnica.

Após a eventual aprovação, o Supermercado Nagumo comunicará ao CLIENTE a data em que efetuará a coleta ou a troca do produto avariado ou com defeito.

Os produtos devem ser devolvidos na embalagem original (caso a embalagem original não estiver mais disponível, aceitamos a devolução do produto embalado), junto com a respectiva Nota Fiscal.

TROCA POR ERRO OPERACIONAL

Caso seja constatado erro na quantidade de unidades entregues ou no tipo de produto, no ato do recebimento da mercadoria, o cliente deve recusar a entrega e comunicar imediatamente à nossa Central de Atendimento no telefone (11) 4090-1650, ou através do formulário da página de Atendimento ao Cliente.

Agendaremos uma próxima entrega da mercadoria de acordo com o pedido solicitado e especificações. Caso o produto tenha sido recebido, o cliente deverá entrar em contato conosco para dar início ao processo de troca.

Caso não tenhamos o produto solicitado disponível em nossos estoques, ofereceremos as seguintes opções:

- O cliente poderá devolver o produto que estiver em desacordo com o pedido e receber o valor integral de volta na mesma forma de pagamento;
- O cliente poderá autorizar a troca do produto que estiver em desacordo com o pedido por produto similar ou de mesmo valor da mercadoria anteriormente adquirida.

- Caso a compra seja entregue fora do prazo máximo acordado com o cliente, o cliente poderá recusar a entrega e devolver toda a compra. Nesse caso, o valor integral do pedido será ressarcido na mesma forma de pagamento;

Recuse a mercadoria se ocorrer alguma das hipóteses abaixo:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido;
- Falta de itens no pedido.

CANCELAMENTO DE PEDIDOS.

Os cancelamentos serão realizados, desde que o pedido ainda não tenha sido processado.

Caso o pedido já tenha sido processado, mas ainda não enviado, o pedido será cancelado e será efetuado o estorno na mesma forma de pagamento.

Caso o pedido já tenha sido processado e enviado, o cliente deverá recusar o recebimento da mercadoria no momento da entrega, solicitando o cancelamento e a restituição integral do valor pago pelos produtos. A restituição será feita na mesma forma de pagamento.

A solicitação de cancelamento deve ser feita pela nossa Central de Atendimento no telefone (11) 4090-1650, ou através do formulário da página de Atendimento ao Cliente.

SITUAÇÕES DE CANCELAMENTO POR INICIATIVA DO SUPERMERCADO NAGUMO E MIXTER ATACADISTA

Por razões excepcionais, os sites: www.nagumo.com.br e www.mixteratacadista.com.br, podem vir a cancelar o pedido realizado pelo cliente. São elas:

Impossibilidade de execução do débito: caso tenhamos dificuldade em processar seu pedido na forma de pagamento selecionada, enviaremos um e-mail informando as razões que inviabilizam o processo. O cliente tem a opção de sugerir outra forma de pagamento. Se continuarmos impossibilitados, após três tentativas distintas de efetuar o débito, cancelaremos o pedido.

Inconsistência de dados preenchidos no pedido: caso os pedidos apresentem deficiência e/ou ausência de dados que nos permitam finalizar o processo de compra, enviaremos um e-mail, para garantir a finalização do processo. Se, após três tentativas de contato, os dados continuarem insuficientes para a efetivação da compra, consideraremos o pedido cancelado. O cancelamento será informado via e-mail.

Cancelamento por ausência de um responsável no ato do recebimento: em caso de ausência de um responsável no momento da entrega, após três tentativas comprovadas de entrega, cancelaremos o pedido. Em qualquer caso de cancelamento em que já tiver sido efetuado o pagamento, o valor da compra será devolvido na mesma forma de. Caso o cliente deseje retificar ou ajustar o pedido, poderá fazê-lo por meio de contato pela nossa Central de Atendimento, sendo que, caso seja necessária uma segunda entrega, haverá cobrança de nova taxa de entrega.

RESTITUIÇÃO DE VALORES.

Caso o produto atenda às exigências acima, a restituição do valor será feita de acordo com a forma de pagamento realizada pelo CLIENTE:

(I) pagamentos realizados por meio de Cartões de Crédito - será solicitado o cancelamento do débito à administradora do seu cartão de crédito; neste caso, as operadoras de cartões oferecem o prazo de até 02 (duas) faturas para o estorno do valor.

(II) pagamentos por meio de Boleto Bancário ou Cartão de Débito - o reembolso ocorrerá por meio de depósito bancário em conta corrente de titularidade do CLIENTE.

(III) independentemente da forma de pagamento utilizada, o CLIENTE poderá optar pela restituição do valor por meio de um crédito em “conta Nagumo” para futura utilização em compras em nosso site.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

Se houver alguma dúvida sobre este Termos de Uso do serviços E-commerce, uso do aplicativo Meu Nagumo, ou sobre a Política de Privacidade Global do Grupo Nagumo, o cliente poderá entrar em contato com os **Canais de atendimento, abaixo:**

- E-mail: relacionamento@nagumo.com.br
- Central de Atendimento: (11) 4090-1650
- Chat de atendimento: acesso pelo site www.nagumo.com.br
- Chat de atendimento via Whats app (Tami): (11) 94724-6075
- Consulte o horário de atendimento no site: www.nagumo.com.br
- Instagram: @supermercados_nagumo
- Facebook: Supermercados Nagumo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Supermercado Nagumo não tem obrigação de consertar, trocar ou restituir produtos que apresentem sinais claros de mau uso, bem como que tenham sido expostos ao sol e/ou a produtos abrasivos, cuja composição pode alterar sua cor, textura e qualidade.

Confira sempre o produto ao recebê-lo e, se houver qualquer problema, entre em contato imediatamente com nossa Central de Atendimento ao Cliente.

O produto será obrigatoriamente retirado no mesmo endereço onde a entrega foi realizada, seja em caso de troca, devolução e análise de eventuais vícios ou defeitos.