

TERMOS DE COMPRA

Cerâmor • Onde sentimentos ganham forma.

Loja online: <https://ceramor.loja.beepstore.com>

Instagram: @ceramor.com.br

WhatsApp: (49) 99965-8437

1. Sobre nossas peças

Cada peça da Cerâmor é produzida artesanalmente, à mão, em cerâmica fria. Por esse motivo, pequenas diferenças de tonalidade, textura, formato, pintura e acabamento podem ocorrer e fazem parte da característica artesanal de cada produto.

2. Pedido e confirmação da compra

O pedido será considerado confirmado após a escolha do produto, conferência dos dados necessários para a entrega e confirmação do pagamento, conforme as condições informadas no momento da compra.

Peças sob encomenda somente serão produzidas mediante o pagamento antecipado de 50% (cinquenta por cento) do valor da peça. O saldo de 50% deverá ser pago conforme as condições informadas pela Cerâmor antes da entrega ou envio do pedido.

Em produtos personalizados, a produção terá início após a confirmação do pagamento da entrada e da aprovação das informações, cores, frases ou demais detalhes definidos com a cliente.

3. Formas de pagamento

A Cerâmor disponibiliza pagamento por PIX e por link de pagamento com cartão, conforme as opções apresentadas no momento da compra.

Quando houver possibilidade de parcelamento, as condições serão informadas previamente. O preço informado no catálogo considera os custos relacionados ao meio de pagamento disponibilizado pela loja.

4. Produção e prazo

Por serem peças artesanais, os pedidos podem exigir prazo de produção. O prazo estimado será informado no momento da compra e poderá variar conforme a quantidade de pedidos, complexidade da peça e personalização.

Em caso de qualquer alteração relevante no prazo, a cliente será comunicada.

5. Envio e entrega

O frete será calculado conforme o CEP de destino e as características da embalagem. O prazo de transporte é de responsabilidade da empresa transportadora/Correios após a postagem.

A cliente deverá conferir os dados de entrega antes da confirmação do pedido. Eventuais custos decorrentes de endereço informado incorretamente ou de nova tentativa de envio poderão ser cobrados quando aplicáveis.

6. Direito de arrependimento

Nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, inclusive pela internet, a consumidora poderá exercer o direito de arrependimento no prazo legal de 7 (sete) dias a contar da assinatura ou do recebimento do produto, conforme o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

A solicitação deverá ser realizada pelos canais de atendimento da Cerâmor, para que sejam orientados os procedimentos de devolução e restituição.

7. Devolução por arrependimento

Quando exercido o direito de arrependimento dentro do prazo legal, a Cerâmor orientará a devolução do produto e a restituição dos valores pagos, observadas as regras aplicáveis à compra e à forma de pagamento utilizada.

A embalagem original e os cuidados adequados para o transporte devem ser preservados sempre que possível, para evitar danos durante a devolução. O exercício do direito de arrependimento não fica condicionado à embalagem estar lacrada ou sem abertura.

8. Troca, devolução ou solução por defeito

Se o produto apresentar vício ou defeito que não decorra de mau uso, a cliente deverá entrar em contato com a Cerâmor assim que identificar o problema, enviando, quando solicitado, fotos e informações que permitam a análise.

Serão observados os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto aos prazos legais e às alternativas de solução aplicáveis ao caso.

9. Garantia legal

A garantia legal seguirá os prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor: 30 (trinta) dias para produtos não duráveis e 90 (noventa) dias para produtos duráveis, conforme a classificação aplicável.

Em caso de vício oculto, o prazo legal tem início a partir do momento em que o defeito for evidenciado, nos termos da legislação aplicável.

10. Garantia contratual

Caso a Cerâmor ofereça garantia contratual adicional para determinado produto, suas condições e prazo serão informados especificamente na oferta ou no pedido. A garantia contratual é complementar à garantia legal.

11. O que não caracteriza defeito

Por se tratar de produção artesanal, pequenas variações de cor, marcas, textura, proporção ou acabamento podem ocorrer entre peças e não caracterizam, por si só, defeito.

Diferenças de aparência causadas por iluminação, tela do dispositivo ou reprodução fotográfica também podem ocorrer.

Não serão considerados defeitos os danos decorrentes de queda, impacto, uso inadequado, contato indevido com água ou umidade, exposição excessiva ao calor ou sol, produtos químicos, limpeza inadequada, alterações feitas pela cliente ou utilização diferente daquela indicada para a peça.

12. Cuidados com as peças

Manter em local seco e protegido de umidade excessiva e calor intenso. Limpar preferencialmente com pano macio levemente umedecido, sem abrasivos.

Não utilizar máquina de lavar louças, forno ou micro-ondas, salvo se a Cerâmor informar expressamente que determinado produto foi desenvolvido e testado para isso.

As peças não devem ter contato direto com alimentos ou bebidas, salvo quando expressamente desenvolvidas para essa finalidade.

Em porta-velas, recomenda-se o uso de vela LED. Chama direta somente deverá ser utilizada quando a peça tiver sido expressamente desenvolvida e orientada para esse uso.

13. Produtos personalizados

Em produtos personalizados, a cliente será responsável por conferir nomes, frases, datas, cores e demais informações antes da aprovação da produção.

A personalização não elimina os direitos previstos na legislação consumerista. As condições de arrependimento, vício ou defeito serão tratadas conforme a legislação aplicável a cada situação.

14. Restituição de valores

Quando houver direito à restituição, o valor será devolvido conforme a forma de pagamento utilizada e os procedimentos do respectivo meio de pagamento, respeitando os prazos legais e operacionais aplicáveis.

15. Canais de atendimento

Para dúvidas, solicitações, trocas, devoluções ou informações sobre pedidos, a cliente poderá entrar em contato pelos canais oficiais da Cerâmor:

Loja online: <https://ceramor.loja.beepstore.com>

Instagram: @ceramor.com.br

WhatsApp: (49) 99965-8437

16. Disposições gerais

Estas condições devem ser lidas juntamente com as informações específicas de cada produto, incluindo descrição, medidas, materiais, finalidade, preço, prazo de produção e condições de entrega.

Em caso de conflito entre uma condição comercial e um direito assegurado pela legislação de proteção ao consumidor, prevalecerá a legislação aplicável.

17. Base legal

Este documento considera, entre outras normas aplicáveis, a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), especialmente os arts. 18, 24, 26, 49 e 50, além das regras aplicáveis ao comércio eletrônico.

Versão: setembro de 2026

Este material tem finalidade informativa e comercial. Recomenda-se revisão jurídica antes da publicação definitiva, especialmente para adequação às características específicas da operação da loja.