Cativva

ATENDIMENTO • TRANSPARÊNCIA • CUIDADO

POLÍTICA DE ATENDIMENTO, TROCAS E GARANTIA

Clareza em cada etapa. Segurança em cada relação.

NOSSO GUIA

Política clara. Relações mais seguras.

Este documento reúne, de forma transparente, as regras que orientam o atendimento, a personalização, a produção, a entrega e a assistência dos produtos CATIVVA.

01 Abrangência	02 Produtos Personalizados
03 Processo de Atendimento	04 Conferência das Informações
05 Desenvolvimento e Aprovação da Arte	06 Logomarca e Arquivos
07 Produção	08 Prazos
09 Transporte e Entrega	10 Compromisso com a Qualidade
11 Direito de Arrependimento	12 Cancelamento do Pedido
13 Divergência de Produção ou Defeito	14 Situações que Não Caracterizam Defeito
15 Produtos Utilizados e Atualizações	16 Solicitação de Assistência
17 Logística Reversa	18 Solução das Ocorrências
19 Fretes	20 Reembolso
21 Garantia Legal	22 Atendimento
23 Boa-fé e Cooperação	24 Disposições Finais

Leitura recomendada

Consulte esta política antes da confirmação do pedido e sempre que precisar entender uma etapa do atendimento ou solicitar assistência.

NOSSO COMPROMISSO

Cada pedido carrega uma identidade.
Cada entrega participa de uma experiência.

Na CATIVVA, acreditamos que cada produto personalizado representa muito mais do que um item físico.

Ele leva a identidade de um profissional da saúde e passa a fazer parte da experiência que será proporcionada aos seus pacientes.

Por isso, cada pedido é produzido exclusivamente sob encomenda, respeitando a identidade visual de cada cliente e seguindo um processo cuidadosamente estruturado, que envolve atendimento personalizado, desenvolvimento da arte, aprovação antes da produção, conferência de qualidade e acompanhamento até a entrega.

Este Guia foi elaborado para esclarecer, de forma simples, transparente e objetiva, como conduzimos todas essas etapas, sempre observando os princípios da boa-fé, da transparência e o Código de Defesa do Consumidor.

Nosso objetivo é oferecer segurança tanto para nossos clientes quanto para a CATIVVA, construindo relações duradouras baseadas na confiança, no respeito e no cuidado.

POR QUE ESTA POLÍTICA EXISTE

Para tornar cada etapa mais simples, transparente e segura.

Do primeiro atendimento à assistência após a entrega, este guia organiza responsabilidades, prazos e caminhos para solução.

Confiança • Respeito • Cuidado

1 ABRANGÊNCIA

Esta política aplica-se a todos os produtos comercializados pela CATIVVA, independentemente do canal de venda utilizado, incluindo WhatsApp, Instagram, site, representantes comerciais ou qualquer outro canal oficial da empresa.

2 PRODUTOS PERSONALIZADOS

Todos os produtos comercializados pela CATIVVA são confeccionados exclusivamente sob encomenda.

Cada pedido é produzido conforme as informações fornecidas pelo cliente, podendo conter, entre outros:

- logomarca;
- nome;
- especialidade;
- CRM;
- frases;
- cores;
- fontes;
- estampas;
- demais elementos personalizados.

Por serem produtos exclusivos, confeccionados especialmente para cada cliente, não trabalhamos com estoque de peças prontas.

3 PROCESSO DE ATENDIMENTO

Nosso processo foi desenvolvido para garantir segurança, organização e qualidade em todas as etapas.

O fluxo de atendimento segue a seguinte sequência:

- atendimento;
- definição dos produtos;
- envio das informações para personalização;
- desenvolvimento da arte;
- aprovação da arte pelo cliente;
- produção;
- conferência de qualidade;
- postagem;
- entrega.

Cada etapa é indispensável para garantir que o produto final seja produzido conforme solicitado.

4 CONFERÊNCIA DAS INFORMAÇÕES

É responsabilidade do cliente fornecer corretamente todas as informações necessárias para a personalização.

Recomendamos atenção especial aos seguintes dados:

- nome;
- especialidade;
- CRM;
- telefone;
- logomarca;
- redes sociais;
- frases;
- demais textos que farão parte da personalização.

As informações fornecidas pelo cliente serão utilizadas como base para elaboração da arte.

5 DESENVOLVIMENTO E APROVAÇÃO DA ARTE

Todos os produtos da CATIVVA são personalizados e confeccionados exclusivamente sob encomenda.

Após a confirmação do pagamento e o recebimento de todas as informações necessárias para a personalização, nossa equipe iniciará o desenvolvimento da arte, sempre considerando a identidade visual do cliente e as características do produto escolhido.

O desenvolvimento poderá ocorrer de diferentes formas, conforme a necessidade de cada pedido.

5.1 FORMAS DE DESENVOLVIMENTO DA ARTE

A proposta poderá ser elaborada de uma das seguintes maneiras:

- Padrão CATIVVA

Nossa equipe desenvolverá uma proposta utilizando a identidade visual e os modelos já adotados pela CATIVVA para cada linha de produto, adaptando-os às informações e à identidade visual do cliente.

- Referências enviadas pelo cliente

Caso o cliente envie imagens, fotografias, inspirações, referências encontradas na internet ou imagens produzidas por ferramentas de inteligência artificial, como ChatGPT, essas referências serão utilizadas como base para a elaboração de uma proposta personalizada, respeitando as limitações técnicas de produção, impressão e confecção.

- Modelo específico solicitado

Quando o cliente indicar um modelo anteriormente desenvolvido pela CATIVVA ou descrever claramente a proposta desejada, a arte será produzida seguindo essas orientações, observadas as possibilidades técnicas de produção.

A elaboração da arte constitui uma etapa integrante do processo de personalização do produto, não caracterizando a contratação de um serviço independente de criação gráfica ou de identidade visual.

5.2 APROVAÇÃO DA ARTE

Antes do início da produção, o cliente receberá uma prévia da personalização para conferência e aprovação.

Durante essa etapa poderão ser solicitados os ajustes necessários para que a proposta fique alinhada às expectativas do cliente.

Entre os ajustes normalmente realizados estão:

alteração do posicionamento dos elementos;

substituição de frases ou textos;

ajustes de tamanho;

alterações de cores, quando tecnicamente possíveis;

inclusão ou remoção de pequenos elementos;

refinamentos relacionados ao layout apresentado.

Nosso objetivo é que o cliente aprove a arte com segurança antes do início da produção.

5.3 LIMITES DA ETAPA DE APROVAÇÃO

A etapa de aprovação tem como finalidade aperfeiçoar e refinar a proposta apresentada pela equipe da CATIVVA.

Por esse motivo, solicitações que caracterizem um novo projeto gráfico não fazem parte dessa etapa, tais como:

desenvolvimento de diversos conceitos completamente diferentes;

mudança integral do estilo inicialmente escolhido;

criação sucessiva de novas propostas sem relação com o layout apresentado;

alterações que descaracterizem completamente a proposta inicialmente desenvolvida.

Essas solicitações demandam um novo processo criativo e poderão exigir novo prazo de desenvolvimento ou orçamento específico, quando aplicável.

5.4 CONFERÊNCIA DAS INFORMAÇÕES

Antes da aprovação final, é responsabilidade do cliente conferir cuidadosamente todas as informações constantes na arte, especialmente:

nome;

especialidade;

CRM;

logomarca;

telefones;

frases;

cores;

posicionamento dos elementos;

demais informações da personalização.

A aprovação da arte representa a autorização formal para o início da produção.

Após a aprovação da arte e o início da fabricação, não será possível solicitar alterações na personalização, uma vez que cada produto é confeccionado exclusivamente para o cliente.

Não serão considerados defeitos de fabricação ou divergências de produção erros decorrentes de informações constantes na arte aprovada pelo próprio cliente.

Caso a CATIVVA confeccione o produto em desacordo com a arte aprovada, a ocorrência será considerada uma divergência de produção.

5.5 NOSSO COMPROMISSO

Nosso compromisso é desenvolver uma arte exclusiva que represente a identidade de cada profissional e esteja alinhada à proposta da CATIVVA.

Para tornar esse processo mais ágil e assertivo, recomendamos que o cliente reúna previamente suas referências, inspirações e preferências visuais antes do desenvolvimento da arte.

Quanto mais claras forem as informações fornecidas no início do atendimento, maior será a precisão da proposta apresentada e mais eficiente será todo o processo de aprovação e produção.

6 LOGOMARCA E ARQUIVOS

Para garantir a melhor qualidade possível na personalização, a logomarca deverá ser enviada em formato compatível com impressão.

Caso o arquivo não possua qualidade suficiente, nossa equipe solicitará um novo arquivo antes do início da produção.

A qualidade final da personalização depende diretamente da qualidade dos arquivos enviados pelo cliente. Arquivos com baixa resolução, capturas de tela ou imagens extraídas de redes sociais poderão comprometer o resultado da impressão, sendo de responsabilidade do cliente fornecer arquivos compatíveis quando solicitados pela equipe.

7 PRODUÇÃO

A produção somente será iniciada após:

- confirmação do pedido;
- confirmação do pagamento;
- recebimento de todos os arquivos necessários;

- aprovação da arte.

8 PRAZOS

O prazo informado no orçamento corresponde ao prazo de produção.

O prazo total para recebimento será composto por:

Prazo de Produção + Prazo de Transporte.

Os prazos de transporte são definidos pela transportadora escolhida e podem sofrer alterações por motivos alheios à CATIVVA, como condições climáticas, greves, restrições operacionais ou outros eventos de força maior.

Os prazos informados são estimados e poderão ser revistos em situações excepcionais devidamente comunicadas ao cliente.

9 TRANSPORTE E ENTREGA

Após a postagem, será disponibilizado o código de rastreamento.

Após a entrega da encomenda à transportadora, o transporte passa a ser realizado por empresa terceirizada. A CATIVVA acompanhará o envio e prestará todo o suporte necessário ao cliente em caso de eventual ocorrência durante o transporte.

Caso a embalagem apresente sinais de violação ou avarias no momento da entrega, recomendamos que o recebimento seja recusado e que nossa equipe seja comunicada imediatamente.

10 NOSSO COMPROMISSO COM A QUALIDADE

Todos os produtos CATIVVA passam por um rigoroso processo de conferência antes da postagem, buscando garantir que cada pedido seja entregue conforme a arte aprovada e os padrões de qualidade da marca.

Ainda assim, caso seja identificada qualquer divergência de produção ou defeito de fabricação, nossa equipe estará disponível para analisar a ocorrência e adotar a solução adequada, sempre observando os direitos do consumidor, os princípios da boa-fé e a legislação vigente.

A evolução contínua dos nossos produtos faz parte do compromisso da CATIVVA com a qualidade. Por esse motivo, aperfeiçoamentos de modelagem, medidas, materiais, acabamentos ou processos produtivos poderão ser implementados sempre que identificarmos oportunidades de melhoria.

Essas atualizações representam a evolução natural dos nossos produtos e não caracterizam, por si só, reconhecimento de defeito ou inadequação em versões anteriormente comercializadas, desde que tenham sido produzidas de acordo com os padrões vigentes à época da fabricação.

11 DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o direito de arrependimento aplica-se às compras realizadas fora do estabelecimento comercial.

Entretanto, considerando que os produtos comercializados pela CATIVVA são personalizados e confeccionados sob encomenda, eventuais solicitações de cancelamento ou desistência serão analisadas de acordo com a legislação vigente e as circunstâncias específicas de cada caso, especialmente quanto ao estágio de produção e à possibilidade de reaproveitamento do produto.

Caso a produção ainda não tenha sido iniciada, o cliente poderá solicitar o cancelamento do pedido.

Após o início da produção, a possibilidade de cancelamento será analisada considerando o estágio da fabricação e a inviabilidade de reaproveitamento dos materiais.

12 CANCELAMENTO DO PEDIDO

Pedidos ainda não iniciados poderão ser cancelados.

Pedidos cuja produção já tenha sido iniciada serão analisados individualmente, considerando as características personalizadas do produto.

13 DIVERGÊNCIA DE PRODUÇÃO OU DEFEITO

Serão considerados passíveis de assistência:

- defeitos de fabricação;
- divergências entre o produto entregue e a arte aprovada;
- erros de personalização cometidos pela CATIVVA;
- problemas que comprometam a utilização normal do produto.

14 SITUAÇÕES QUE NÃO CARACTERIZAM DEFEITO

Não serão considerados defeitos:

- erros constantes na arte aprovada pelo cliente;
- informações incorretas enviadas pelo cliente;
- pequenas variações de tonalidade decorrentes da configuração das telas;
- pequenas variações naturais dos materiais utilizados;
- desgaste natural pelo uso;
- danos ocasionados por lavagem inadequada;
- danos provocados por mau uso.
- desgaste decorrente do uso normal;
- pequenas diferenças de posicionamento ou alinhamento que não comprometam a funcionalidade nem descaracterizem a arte aprovada.

15 PRODUTOS UTILIZADOS E ATUALIZAÇÕES DE MODELAGEM

A CATIVVA busca o aprimoramento contínuo de seus produtos, podendo realizar atualizações de modelagem, medidas, acabamentos, materiais ou processos produtivos sempre que identificar oportunidades de melhoria, com base em avaliações técnicas, testes internos ou feedbacks recebidos de clientes.

Essas atualizações têm como objetivo aperfeiçoar continuamente nossos produtos e não caracterizam, por si só, defeito ou divergência de produção em pedidos anteriormente entregues.

Quando uma eventual necessidade de substituição decorrer de alterações posteriores de modelagem ou evolução do padrão de fabricação, cada situação será analisada individualmente, considerando as circunstâncias do caso concreto, os prazos aplicáveis, o estado de conservação das peças e a quantidade efetivamente utilizada.

Quando autorizada a substituição, esta poderá ocorrer exclusivamente em relação às unidades não utilizadas, mediante devolução do produto, conforme as orientações fornecidas pela CATIVVA.

15.1 CONFERÊNCIA DOS PRODUTOS E COMUNICAÇÃO DE DIVERGÊNCIAS

A CATIVVA recomenda que todos os produtos sejam conferidos cuidadosamente logo após o recebimento, verificando quantidade, personalização, modelagem, medidas e demais características aparentes.

Caso seja identificada qualquer divergência perceptível no momento do recebimento ou do primeiro uso, orientamos que o cliente entre em contato com nossos canais oficiais o mais breve possível, encaminhando fotos e demais informações que auxiliem na análise da ocorrência.

A comunicação imediata permite uma avaliação mais precisa da situação e contribui para uma solução mais rápida e adequada.

Ocorrências comunicadas somente após longo período de utilização ou após o consumo parcial ou total das unidades poderão ser analisadas considerando, entre outros fatores:

o tempo decorrido entre a entrega e a comunicação da ocorrência;

a quantidade de unidades efetivamente utilizadas;

o estado de conservação dos produtos;

a natureza da divergência informada;

as evidências apresentadas;

os princípios da boa-fé e da razoabilidade;

a legislação aplicável.

16 SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA

Caso seja identificado qualquer problema, o cliente deverá entrar em contato pelos canais oficiais da CATIVVA.

Para agilizar a análise, poderão ser solicitados:

- número do pedido;
- nome do comprador;
- fotos;
- vídeos;
- descrição detalhada da ocorrência.

17 LOGÍSTICA REVERSA

Quando constatada divergência de produção de responsabilidade da CATIVVA, será disponibilizada logística reversa sem custo ao cliente.

A devolução deverá seguir as orientações fornecidas pela equipe de atendimento.

Em situações específicas, considerando o baixo valor comercial do produto ou a inviabilidade logística, a CATIVVA poderá dispensar a devolução física da peça.

18 SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

A definição da solução aplicável levará em consideração a natureza da ocorrência, as evidências apresentadas e as disposições legais vigentes.

Confirmada a existência de vício ou divergência de produção, a CATIVVA adotará a solução aplicável ao caso, observando as disposições do Código de Defesa do Consumidor e as circunstâncias da ocorrência, podendo ocorrer, conforme a situação:

substituição do produto;

restituição do valor pago;

abatimento proporcional do preço, quando cabível;

outra solução acordada entre as partes.

Sempre que possível, buscaremos solucionar a ocorrência de forma célere, transparente e equilibrada, preservando os direitos do consumidor e os princípios da boa-fé.

19 FRETES

Quando a divergência de produção for de responsabilidade da CATIVVA:

- logística reversa sem custo;
- envio do novo produto sem custo.

Quando a solicitação decorrer de erro do cliente ou alteração de preferência após a aprovação da arte, os custos de transporte serão de responsabilidade do cliente.

20 REEMBOLSO

Quando cabível, o reembolso será realizado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra, salvo acordo diferente entre as partes.

Os prazos para efetivação do reembolso poderão variar conforme o meio de pagamento utilizado e as regras da instituição financeira responsável pela operação.

21 GARANTIA LEGAL

Todos os produtos possuem garantia legal contra defeitos de fabricação, observando os prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

22 ATENDIMENTO

Caso tenha qualquer dúvida, nossa equipe estará sempre disponível para orientar, esclarecer informações e buscar a melhor solução para cada situação.

Nosso compromisso vai além da entrega de produtos personalizados.

Queremos construir relações duradouras baseadas na confiança, no respeito e no cuidado com cada profissional que escolhe a CATIVVA.

Nosso propósito é oferecer não apenas produtos personalizados, mas uma experiência pautada pelo cuidado, pela transparência e pelo respeito em todas as etapas do atendimento.

Porque acreditamos que detalhes criam conexões.

E conexões criam lembranças.

23 BOA-FÉ E COOPERAÇÃO

A CATIVVA acredita que relações comerciais duradouras são construídas por meio da confiança, da transparência e da cooperação entre as partes.

Por isso, todas as solicitações de assistência, garantia, troca ou devolução serão analisadas individualmente, considerando as características do produto, as informações apresentadas, a documentação disponível, o histórico do atendimento e as disposições previstas na legislação aplicável.

Nosso compromisso é conduzir cada situação com respeito, equilíbrio e boa-fé, buscando sempre a solução mais adequada para ambas as partes.

24 DISPOSIÇÕES FINAIS

A CATIVVA acredita que relações comerciais duradouras são construídas por meio da transparência, do diálogo e da boa-fé entre as partes.

Sempre que surgir uma situação não prevista expressamente neste Guia, buscaremos solucioná-la de forma justa, observando a legislação vigente e respeitando os direitos e deveres de ambas as partes.

Este documento poderá ser atualizado sempre que necessário para acompanhar alterações legais, melhorias em nossos processos internos e a evolução dos serviços oferecidos pela CATIVVA.

NOSSO COMPROMISSO CONTINUA

Detalhes criam conexões. E conexões criam lembranças.

Nossa equipe permanece disponível para orientar, esclarecer informações e buscar a solução mais adequada para cada situação.

CATIVVA | Conectando cuidado e propósito.