

## Política e Prazo de Entrega

Comprando em nosso site você recebe o Terminal de Captura de Pagamentos “**Maquininha**” em sua casa ou em sua empresa, da forma mais rápida, segura e econômica. Nossas mercadorias são enviadas por empresas de logísticas especializadas em entregas de encomendas baseado em sua localização, região de seu endereço de entrega. (Prazo médio de entrega 5 a 15 dias úteis).

Este prazo deve ser considerado uma estimativa, uma vez que não podemos precisar um prazo exato para entrega já que eventualmente ocorrem variações na entrega de acordo com cada região e empresa de logística contratada para envio. Não cobramos frete, enviamos de forma Grátis!

Vale ressaltar que, o prazo de entrega do pedido é contado a partir do dia seguinte de aprovação de seu cadastro em nosso sistema. Caso haja pendência de sua parte no envio de documentação solicitada por nosso departamento de credenciamento, seu pedido ficará pendente de conclusão e sem podermos fazer o envio da maquininha de seu pedido.

Em caso de extravio ou não recebimento do pedido após comunicação de envio para seu e-mail ou através de visualização no portal do cliente em <https://aqbank.app>, o cliente deverá informar, por meio de e-mail na **CENTRAL DE AJUDA** ([ajuda@aqpago.com.br](mailto:ajuda@aqpago.com.br)), o não recebimento da mercadoria no prazo máximo de 1 mês após da efetivação da compra.

A AQPago se responsabiliza pelos pedidos que são extraviados pelas empresas de logísticas contratadas, quando confirmados pelo setor de logística da empresa. Caso haja reclamação do cliente sobre a entrega do produto adquirido, a AQPago se reserva ao direito do prazo de 7 dias úteis, no mínimo, para investigar o caso e fornecer uma resposta suficiente sobre o ocorrido.

**IMPORTANTE:** O endereço de entrega é de responsabilidade do cliente, mercadoria devolvida por insuficiência ou erro no endereço informado, será cobrado o novo envio, sendo este o único motivo de cobrança de frete para envio do pedido.

### **Condições que podem impedir a realização de sua entrega dentro do prazo:**

- Ausência do cliente no endereço da entrega
- Dados cadastrais e endereço incompletos ou incorretos
- Recusa do produto pelo cliente e mudança de endereço
- Episódio de força maior como enchentes, catástrofes naturais, paralização do sistema de entrega (Correios), acidentes de grandes proporções ou outras ocasiões que impeçam a realização da entrega.

### **Para Ajuda e Informações sobre andamento de seu pedido**

**Utilize o telefone:** 0800 770 0800

**Nosso e-mail:** [ajuda@aqpago.com.br](mailto:ajuda@aqpago.com.br)