

## FAQ E-Commerce – ABC da Construção

Atualizado em 23/09/2021

Abaixo estão algumas das perguntas mais frequentes que temos recebido! Talvez a sua dúvida já possa ter uma resposta. Caso tenha alguma crítica ou sugestão, sinta-se à vontade para nos mandar! Você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email [abcnasuacasa.atendimento@abccdaconstrucao.com.br](mailto:abcnasuacasa.atendimento@abccdaconstrucao.com.br) ou pelo telefone de contato **(31) 9 9249-0299**.

### 1) Cadastro de Conta no Site:

- Como faço para criar minha conta?

Para criar sua conta entre no nosso site e clique em “**Cadastre-se**” e preencha os dados obrigatórios e clique em cadastrar ou [clique aqui](#).

- Quero receber os melhores preços e ofertas, como faço?

Para receber os melhores preços e ofertas especiais, [clique aqui](#) e cadastre-se na nossa Newsletter.

- Consigo alterar o email cadastrado na minha conta?

Para alterar o email cadastrado, entre no nosso site, faça o login na sua conta caso não tenha feito, clique em “**Minha conta**” e depois em “**Alterar email**” e siga as instruções.

- Consigo alterar a senha cadastrada na minha conta?

Para alterar a senha cadastrada, entre no nosso site, faça o login na sua conta caso não tenha feito, clique em “**Minha conta**” e depois em “**Alterar senha**” e siga as instruções. Caso tenha esquecido a senha, no momento de login, clique em “**Esqueceu sua senha?**” e siga as instruções.

- É seguro compartilhar minhas informações pessoais no site da ABC?

Sim! A ABC da Construção apresenta uma grande segurança com os dados dos nossos clientes, para mais informações acesse nossa [Política de Privacidade e Segurança](#).

- É seguro compartilhar minhas informações de cartão no site da ABC?

As informações de cartão de crédito no site do ABC não são armazenadas, elas são diretamente passadas para as empresas que processam os pagamentos dos cartões e para as administradoras de cartão. Para mais informações acesse nossa [Política de Privacidade e Segurança](#).

## 2) Venda de Produtos:

- Todos os produtos da loja ABC estão à venda no E-Commerce?

Apresentamos uma grande variedade de produtos à venda, porém nem todos são disponibilizados para vender dentro do site. Se precisar de alguma ajuda para procurar um produto, utilize nosso serviço de “**Venda Assistida**” no ícone de WhatsApp ou [clique aqui](#).

- O que é o “**Fale com especialista**” na página do produto?

Para atender melhor nossos clientes, temos produtos selecionados que estão na mão dos nossos especialistas! Converse com ele para mais informações.

- Existem ofertas dentro do site?

Sim! Apresentamos produtos selecionados com condições especiais, confira nossos banners e assine nossa Newsletter para não perder nenhuma promoção! [Quero ofertas especiais!](#)

- Quais as formas de recebimento do produto?

Atualmente os produtos podem ser entregues via transportadora em um endereço cadastrado na compra ou através da opção de retire em loja. Cada produto apresenta uma particularidade de entrega e pode ocorrer que o produto não possa ser retirado na loja e/ou não possa ser entregue no endereço solicitado. Qualquer dúvida entre em contato com o setor de Atendimento ao Cliente através do número: **(31) 9 9249-0299**.

## 3) Preços no site:

- Os preços no site são iguais ao das lojas físicas?

Não, os preços praticados no site valem apenas para compras realizadas no site.

- Ontem procurei um produto e hoje está com preço diferente e agora?

Assim como nas lojas físicas o site também apresenta promoções, essas apresentam tempo de validade. [Clique aqui](#) e receba nossas oportunidades!

## 4) Método de Pagamento:

- Quais são os métodos de pagamento da ABC da Construção?

Nosso site aceita pagamento em boleto e cartão de crédito (Visa, MasterCard, Elo e American Express) em até 10 vezes sem juros, para produtos selecionados. No futuro pretendemos aceitar mais métodos de pagamento.

- Qual o prazo de aprovação?

Atualmente nosso prazo de aprovação é de 48h.

- Meu pagamento não foi aprovado e agora?

Sugerimos que primeiro entre em contato com nossa equipe de atendimento pelo email [abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br](mailto:abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br) ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299** para mais detalhes. Você também pode tentar realizar a compra com outro cartão fazendo outro pedido, lembrando sempre de verificar o limite para compras online, caso seja no boleto, nosso prazo atualmente é de 3 dias úteis.

- É possível mudar o cartão depois que a compra for finalizada?

No momento não é possível essa opção.

- De quantas vezes eu posso parcelar minha compra?

Atualmente apresentamos parcelamentos em até 10 vezes sem juros com valor de parcela mínima de R\$50,00.

- Posso realizar o pagamento do meu pedido com 2 ou mais cartões de crédito?

No momento não é possível pagar com 2 ou mais cartões. Apenas com um cartão de crédito que seja emitido no Brasil nas bandeiras Visa, MasterCard, Elo e American Express.

- Qual o prazo para o estorno que foi solicitado?

No momento o prazo para estorno é de 7 dias/horas. O estorno poderá ser diferente de acordo com a política de cancelamento da administradora do cartão de crédito.

- Como faço a solicitação da 2ª via da Nota Fiscal e/ou DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica)?

Você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email [abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br](mailto:abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br) ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.

- Houve duplicidade de pagamento, e agora?

Você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email [abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br](mailto:abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br) ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.

## 5) Pedidos:

- Por onde consigo ver o status do meu pedido?

Você pode ver o status da sua compra entrando na sua conta e acessando a aba de “**Minhas Compras**” e depois selecionando a opção de “**Meus Pedidos**”.

- Consigo selecionar ou alterar a forma de envio?

No momento a seleção de transportadora é feita internamente pela ABC da Construção. Além disso, não é possível a mudança de forma de envio do pedido.

- Posso adicionar mais um ou mais produtos ao meu pedido que já foi feito?

No momento não apresentamos essa opção. Para realizar a compra de outro produto, deverá ser feita uma nova compra no site.

- Os produtos do meu pedido chegaram errados ou faltantes, e agora?

Você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email **abcnasuacasa.atendimento@abccdaconstrucao.com.br** ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.

- Quem pode receber meu pedido?

Qualquer pessoa que seja maior de idade, apresente um documento de identificação e assine o protocolo de entrega pode receber o pedido.

- Fiz uma compra com dois produtos, é possível selecionar a entrega em datas diferentes?

Não, no momento não é possível escolher datas diferentes para um pedido.

- Fiz uma compra com dois produtos, é possível selecionar um endereço para cada produto?

No momento não é possível a seleção de 2 ou mais endereços. O pedido será entregue apenas no endereço informado.

- Consigo alterar o endereço da minha entrega?

No momento não é possível alterar o endereço de entrega depois que foi realizada uma compra.

## **6) Devoluções e Cancelamentos**

- Como faço para trocar um produto comprado no E-Commerce?

Você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email **abcnasuacasa.atendimento@abccdaconstrucao.com.br** ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.

- Se o produto que eu quero trocar não tem mais em estoque, como prosseguir?

Será feito o cancelamento do pedido e o valor estornado.

- Como faço para devolver o produto?

Você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email **abcnasuacasa.atendimento@abccdaconstrucao.com.br** ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.

- Motivos para devolução:

Defeito, arrependimento ou desistência. Todos os motivos tem um prazo de 7 (sete) dias para poder solicitar a devolução.

- Posso devolver um produto na Loja Física?

Você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email **abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br** ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.

- Como faço para cancelar uma compra feita no E-Commerce?

Você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email **abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br** ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.

- Se acabar o período de devolução e cancelamento (7 dias), como eu posso prosseguir?

Entre em contato com o fabricante ou entre em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email **abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br** ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**, para obter mais informações.

- Meu pedido foi cancelado, qual o motivo?

Geralmente quando há cancelamento de pedido sem a solicitação do cliente, pode ser administradora que não liberou o valor solicitado para o pagamento. Recomendamos tentar fazer a compra com outro cartão e entrar em contato com a empresa do seu cartão. Além disso, você pode entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email **abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br** ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.

Caso ainda tenha alguma dúvida, entrar em contato com nosso setor de Atendimento ao Cliente pelo email **abcnasuacasa.atendimento@abcdaconstrucao.com.br** ou pelo telefone **(31) 9 9249-0299**.