



MANUAL DO CLIENTE

[HTTP://GRINGABRASILEIRA.COM](http://GRINGABRASILEIRA.COM)

ATENDIMENTO:
[@CENTRALGRINGABRASILEIRA](#)

HORARIO DE ATENDIMENTO:
SEGUNDA A SEXTA 12H-17H (BR)

REDIRECIONAMENTO

- Esse serviço é para quem tem cartão internacional e faz suas próprias compras em sites Americanos.
- **Não** cobramos nenhuma taxa para recebimento de suas compras.
- **Não** cobramos nenhuma taxa de redirecionamento.
- Ganham rewards nos sites e cash back em suas compras utilizando [Rakuten](#).
- **90 dias de armazenamento gratuito!**

NOTA:

A entrega de compra online pode variar por site; dependendo da época do ano ou tamanho de compra o tempo de entrega pode demorar de 3 a 7 dias uteis para ser entregue e ha casos que demora mais tempo.

Dependendo do site as compras podem ser enviadas picadas pra nos, em saquinho ou caixas separados e isso faz que a compra demore mais tempo para ser **toda** entregue.

Sempre fiquem de olho nos rastreios fornecido pelo site após da compra ter sido despachada e em sua suite para conferencia dos mesmo.

Caso alguma compra não seja entregue ou algum produto venha faltando nos podemos lhe ajudar a abrir reclamações com o site para que façam reembolso do valor ou reenvio.

REDIRECIONAMENTO: EM PRÁTICA

1



CADASTRO

Cadastre-se em nosso sistema para terem acesso ao nosso endereço dos Estados Unidos e iniciarem suas compras!

Clique no link para fazerem seu cadastro.

2



COMPRAS

Comprem em qualquer site dos EUA com seu cartão internacional e utilize nosso endereço para a entrega das compras ou conte com nossos serviços de compras.

3



CONFERENCIA

Após a chegada das suas compras, temos um prazo de até 48 horas úteis para realizar o cadastro dos itens em sua suite.

No sistema cadastramos cada item individualmente, incluindo o peso de cada item para terem controle de suas compras.

4



ENVIO

Quando suas compras estiverem cadastradas podem fazer sua solicitação de envio a qualquer momento diretamente em nosso sistema.

GRUPO DE COMPRAS

Podem acessar nosso grupo de compras pelo nosso grupo no Telegram ou podem acessar diretamente pelo nosso sistema clicando na aba "Grupo de Compras" ou [clikando aqui](#) para entrar no telegram.

Nessa modalidade de compras trazemos varias promoções das lojas/sites seguidas: Carter's, Tommy Hilfiger, GAP, Ralph Lauren, Michael Kors, sites de farmacia, Costco e muito mais.

TAXA DO GRUPO

O VALOR É DE ACORDO COM O GRUPO LANÇADO; PODENDO SER 10%, 15% OU 20% NO TOTAL DA COMPRA.

- Postaremos os itens disponível a comprar em nosso grupo de compras no telegram e em nosso sistema, deixaremos as regras prazo e informações referente ao grupo disponível.
- Enquanto nosso grupo estiver aberto você poderá montar seu carrinho com os itens que deseja comprar ou remover itens. **Não** temos mínimo pra comprar. Podem adicionar, remover itens do carrinho ou cancelar sua compra
- Apos da conferencia de tudo que escolheu, não precisam esperar para o fechamento do grupo; podem confirmar seu carrinho e fazer o pagamento do mesmo antes do fechamento do grupo.
- Caso o pagamento do seu carrinho não seja pago ate o fechamento do grupo, iremos cancelar-lo e a compra não será realizada.
- Nos da Gringa Brasileira não trabalhamos com reembolso de valores por pix ou contas bancarias; em caso de indisponibilidade de produtos, estornaremos o valor do produto em sua suíte incluindo o valor do serviço e sales tax referente as peças indisponíveis.
- Para estornos ou cancelamentos de compras que ja foram **REALIZADAS** a taxa da compra será **mantida** e cobraremos uma taxa extra de \$15 dólares.

COMPRAS ONLINE

Caso não tenham cartão de crédito internacional, não sabem como fazer, ou em caso de sites bloqueados no Brasil; temos o serviço "compras online" para que podemos ajudar e realizar as compra pra vocês.

TAXA: 10 DOLARES POR SITE.



Se você já tem uma conta em nosso sistema, entre em contato conosco pelo Telegram e envie um print de tela ou link do(s) item(ns) desejada. Procuraremos promoções ou cupons de desconto disponíveis e os utilizaremos em sua compra se possível.



Colocaremos o valor a ser pago no sistema, incluindo o total de peças a serem compradas + nossa taxa e o valor total.

Tera como visualizar essas informacoes clicando na aba "Personal Shopper"

Escolha sua forma de pagamento desejada e anexe o comprovante de pagamento.



Valor da compra: \$100,00

Sales tax de 7%: \$7,00

Valor de nossa taxa: \$10,00

Total a ser pago: \$117,00

VALORES POSTADOS SÃO EM DOLAR AMERICANO.



Assim que sua compra chegar, iremos cadastrar os itens individualmente em sua conta, informando o peso de cada item para que tenha um controle maior e melhor.

TABELA DE FRETE

Frete abaixo é na modalidade STANDARD/PAC. Estimativa de entrega de 7 a 30 dias uteis. É responsabilidade do cliente ficar atentos aos seus rastreios para pagamento do tributo, ou qualquer mudança se houver.

PESO	FRETE
0.100g	\$16.99
0.200g	\$16.99
0.300g	\$16.99
0.400g	\$16.99
0.500g	\$19.99
1.00KG	\$26.99
1.50KG	\$35.99
2.00KG	\$39.99
2.50KG	\$45.99
3.00KG	\$48.99

PESO	FRETE	PESO	FRETE	PESO	FRETE	PESO	FRETE
3.50KG	\$56.99	10.50K	\$132.99	17.50K	\$205.99	25.50K	\$284.99
4.00KG	\$59.99	11.00K	\$135.99	18.00K	\$211.99	26.00K	\$299.99
4.50KG	\$65.99	11.50K	\$139.99	18.50K	\$215.99	26.50K	\$329.99
5.00KG	\$72.99	12.00K	\$145.99	19.00K	\$219.99	27.00K	\$339.99
5.50KG	\$74.99	12.50K	\$147.99	19.50K	\$225.99	27.50K	\$344.99
6.00KG	\$77.99	13.00K	\$149.99	20.00K	\$229.99	28.00K	\$349.99
6.50KG	\$83.99	13.50K	\$155.99	20.50K	\$234.99	28.50K	\$355.99
7.00KG	\$87.99	14.00K	\$159.99	21.00K	\$242.99	29.00K	\$359.99
7.50KG	\$94.99	14.50K	\$165.99	21.50K	\$250.99	29.50K	\$365.99
8.00KG	\$99.99	15.00K	\$172.99	22.00K	\$255.99	30.00K	\$369.99
8.50KG	\$106.99	15.50K	\$180.99	22.50K	\$259.99		
9.00KG	\$112.99	16.00K	\$185.99	23.00K	\$264.99		
9.50KG	\$118.99	16.50K	\$192.99	24.50K	\$270.99		
10.00K	\$128.99	17.00K	\$197.99	25.00K	\$281.99		

TRANSPORTADORA

Trabalhamos com 2 modalidades de envio para o Brasil; Por transportadora ou courier.



1. Até o momento os envios até 3KG são processadas através da alfândega em Valinhos/SP, enquanto as que são acima de 3KG são processadas através de São Paulo/SP.

2. Seguro de até \$310 **por \$3,00**.

3. Caso a entrada do seu envio seja negada na RF no Brasil o retorno **NÃO** está incluso e o processo demora 6 meses a 1 ano, ou mais.

4. **Sigla do rastreo: NB**

5. Declaração de conteúdo pode ser feita em inglês **ou** português

6. Peso máximo de 30 kilos (66 libras)

7. Coletas são de Terça-feira ou Quinta-feiras



1. Até o momento todos os envios estão sendo processadas através da alfândega do Rio de Janeiro.

2. Seguro de até \$200 **incluso**

3. Caso a entrada do seu envio seja negada na RF no Brasil o **retorno para o remetente é GRATUITO** e o processo demora 1 a 2 meses, ou mais.

4. **Sigla do rastreo: CY**

5. **Peso máximo de 9.08 KILOS**

6. É necessário fazer a declaração de conteúdo em inglês; porem podem fazer-lo em português que nos traduziremos sem custo adicional.

Todos os envios são feitos diretamente em nosso sistema; pedimos que leiam nosso manual de envios para saberem passo a passo em como fazer a solicitação caso tenham duvidas.

MANUAL DE ENVIO

ENVIO DOMESTICO

Para envios interno/dentro dos Estados Unidos a label deve ser feita pelo próprio cliente. Caso contrario podemos ajudar-los, cobramos \$5 por label criada. Damos 2 opções de escolha: UPS, ou USPS. Preço abaixo são os frete das seguidas modalidades.

Quais a diferenças entra as opções?

- **USPS:** Correio Americano. A USPS tem preço fixo chamados "Priority Mail Flat Rate." Estimativa de entrega 1-3 dias uteis, com ate \$100 de seguro incluso. Peso máximo 70LB/31.75KG



UPS: A UPS também oferece preço fixo para todo os Estados Unidos chamado "UPS Simple Rate." Estimativa de entrega 1-3 dias uteis, com ate \$100 de seguro incluso. Peso maximo 50LB/22.67KG. Montamos as caixas conforme os tamanho/peso permitido. Caso a caixa/peso for acima do permitido o valor sera diferente. Lembrem-se sempre do volume dos itens!

CUBIC INCHES	TAMANHO	VALOR	DIMENSÕES DE CAIXAS
01 a 100	EXTRA PEQUENO	\$10.99	4 in x 4 in x 4 in / 6 in x 4 in x 4 in / 8 in x 6 in x 2 in
101 a 250	PEQUENO	\$13.45	6 in x 6 in x 6 in / 8 in x 6 in x 5 in / 12 in x 9 in x 2 in
251 a 650	MEDIO	\$13.45	8 in x 8 in x 8 in / 12 in x 9 in x 6 in / 13 in x 11 in x 2 in
651 a 1050	GRANDE	\$24.55	10 in x 10 in x 10 in / 12 in x 12 in x 7 in / 15 in x 11 in x 6 in
1051 a 1728	EXTRA GRANDE	\$29.20	12 in x 12 in x 12 in / 16 in x 12 in x 9 in / 18 in x 12 in x 6 in

RETIRADA DE PEDIDO

Sabemos que as vezes compras online podem demorar a chegar. Caso os itens que deseja comprar tenha disponibilidade em alguma loja ao nosso redor, podemos fazer a retirada dos itens na loja física. Normalmente conseguimos pegar os itens no mesmo dia solicitado, porem isso não é regra, o tempo estimativo para retirada pode variar de loja a loja.

Taxa será de acordo com a distancia da loja aonde será a retirada; variar mínimo de \$5, e máximo de \$70. Entre em contato para consultar valor, nos deixando saber aonde é a localização.

ARMAZENAMENTO

- Oferecemos 90 dias de armazenamento gratuito para todos nossos clientes.
- Após desse tempo damos extra 60 dias de armazenamento, porem cobrado. A cobrança no sistema é automática de \$0.05 centavos por dia/por item na suite.
- Compras em nosso depósito após 150 dias será considerada abandonada e removeremos de sua suite sem aviso prévio se não forem enviadas e se a taxa de armazenamento não for paga.

ENTREGA SUL DA FL

Caso você tenha família, amigos ou vem para os EUA de passeio; oferecemos o serviço de entregar as compras em um outro endereço/hotel. Nossas taxas são baseada por peso.

Pedimos que nos deixe saber nome da pessoa que recebera a compra, endereço completo + qualquer código de portaria, nome do hotel etc caso houver. Faremos a entrega da compra mediante pagamento. Solicitação precisa ser feita em nosso sistema, selecionem o frete "**Entrega Sul da Florida**"

Entregamos em endereços ate 40 minutos de nosso endereço. Para endereços mais distante será cobrado a taxa por peso + taxa extra de \$1 por milha.

ENVIO E MONTAGEM DE MALA

Peso maximo: 51 libras / 23 kilos
Tamanho máximo da mala: 158 cm / 62.2 in.

Se necessario podemos comprar a mala para o cliente caso preferirem do que comprar por lhe mesmo, apenas pedimos o valor antecipado.

Façam sua solicitação com os itens desejado em nosso sistema e selecionem o frete **"MONTAGEM/ENVIO DE MALA"** O valor é referente a nossa taxa.

Cobramos o valor de \$3.00 dólares **por kilo.**

O QUE ESTA INCLUSO NO SERVIÇO E INFORMAÇÕES:

1. Montagem da mala (se precisar)
2. Se quiser podemos remover etiquetas de todas as peças; separamos em um saquinho e damos diretamente para a pessoa que ira levar a mala.
3. Removemos embalagens de todo os itens sendo enviado.
4. Podemos entregar a mala pronta diretamente na casa ou hotel de quem ira trazer a mala em cidades ate 30 minutos de nosso endereço. A entrega será feita mediante pagamento.
5. **NÃO** entregamos a mala em aeroportos.
6. Caso o envio for para outro estado a taxa será de "envio domestico" e terá taxa extra para remover embalagens ou etiquetas. Serviços extra pode ser contratados na hora de fazer sua solicitação de envio pelo sistema.

REVENDEDORES: VANTAGENS EXCLUSIVAS



ARMAZENAMENTO

Revendedores terá o benefício da gringa de **armazenamento gratuito durante todo o ano.**

Este benefício é para clientes que estarão fazendo compras e envios conosco durante o ano.

OBS: Envios ou compras para outros redirecionadores não serão elegíveis para esse benefício e serão cobrado a taxa de armazenamento normalmente caso passe do tempo gratuito de 90 dias.



COMISSÃO DE AFILIADOS

Ganhe 5% de comissão toda vez que um afiliado seu faz um novo envio e 1% cada vez que fizerem uma nova compra conosco!



DESCONTO NO FRETE

Clientes revendedores receberão **5%** de desconto nos envios para o Brasil, nas modalidades **STANDARD** e **USPS!**

O desconto será aplicado após a solicitação de envio ser feita através do sistema, iremos aplicar o desconto antes do pagamento do mesmo.



TAXA DE COMPRA

Taxa de serviço para nosso grupo de compras será de 10% no valor total de sua compra independente do grupo aberto E não cobraremos taxa alguma para realizarmos compras online.

PAGAMENTO

Todas informações e chave para pagamento estará disponível em nosso sistema. Escolha a forma de adicionar crédito/fazer pagamento e seguem as instruções em nosso sistema.

O valor do dólar vai depender da forma de pagamento que forem utilizar. Pois dependendo de qual plataforma irá usar, poderão cobrar uma taxa de serviço da plataforma + IOF, e isso faz que o valor do dólar fique mais alto.

Utilizamos o valor do dólar turismo do dia, ele pode variar pois ele muda diariamente. Estaremos sempre atualizando nosso sistema com o valor correto.

GLIN

- PIX ou cartão de crédito com parcelamento em até 12 vezes.

PARCELADO USA

- PIX, BOLETO ou cartão de crédito com parcelamento em até 12 vezes.

Caso seja sua primeira compra a empresa poderá entrar em contato com você para confirmação de identidade/dados.

PIX

- Pagamento em **reais**. Valor do dólar será o dólar que mostra em nosso sistema.
- Caso forem utilizar um doleiro o valor será enviado por PIX na conta do doleiro que você estiver utilizando e o doleiro nos enviara o valor em dólar Americano por zelle, cashapp ou venmo.

ZELLE

- Pagamento em dólar Americano. Essa opção é para quem conta bancaria nos EUA, família ou doleiro.

NOMAD

- Conta corrente digital. Você consegue obter um cartão de débito internacional que pode ser utilizado aqui nos Estados Unidos e/ou em sites Americano. Podem transferir dólar em uma conta da nomad e utilizar o dinheiro como forma de pagamento para envios e/ou compras.

WESTERN UNION

- Pagamento por pix ou transferencia bancaria. Valor cai em nossa conta em até 3 dias uteis, porem normalmente cai no dia seguinte. Não tem IOF, melhor cambio sem taxa extra.

SOBRE ALFANDEGA

Pela Portaria MF N° 156/1999 compras em até \$50 dólares são sujeitos a isenção de imposto ao tanto que o remetente e destinatário seja pessoa física. Porém se acharem que sua compra caracterizar em envio para uso comercial, seu envio pode ser tributado como qualquer envio. Lembrando que todos os envios legais estão sujeitos a fiscalização alfandegária

- § 2º Os bens que integrem remessa postal internacional no valor de até US\$ 50.00 (cinquenta dólares dos Estados Unidos da América) ou o equivalente em outra moeda, serão desembaraçados com isenção do Imposto de Importação, desde que o remetente e o destinatário sejam pessoas físicas.

Por lei o tributo utiliza a regra de 60% do valor total declarado incluindo o frete + ICMS. Caso o fiscal não aceitar sua declaração. A Receita Federal/Anvisa tem total autonomia sobre o que pode acontecer com sua caixa.

Que isso significa?

Eles podem abrir sua caixa, ajustar o valor declarado, multar, segurar sua caixa e pedir documentações adicionais, não autorizar a entrada da sua caixa no Brasil, devolvê-lo ou até descartá-lo.

Caso sua declaração for honesta/coerente com o que estava indo em sua caixa, você pode abrir reclamação e contestar o valor tributado. Sabendo isso é de muita importância que o cliente tenha notas fiscais das compras feita por nos ou por si mesma, comprovantes de pagamento etc. Mesmo fazendo isso é bom saber que isso não é garantia que vai dar certo.

Caso seu envio foi tributado, no seu rastreio aparecerá "AGUARDANDO PAGAMENTO," então sempre fiquem atentos! Você terá 30 dias corridos para efetuar o pagamento do boleto gerado através do site dos correios em "MINHAS IMPORTAÇÕES." Caso não faça o pagamento dentro do prazo dado sua caixa pode ser devolvida para aos EUA ou ser considerada perdida/abandonada.

SOBRE ALFANDEGA

Envio não foi autorizado pelos órgãos fiscalizadores; em caso de devolução, como funciona? O que esperar?

Quando sua caixa chega no Brasil, ela passa pelo processo de fiscalização. Todos os envios passam por essa etapa independente se irão tributar sua caixa ou não; caso a encomenda/declaração não esteja de acordo com as regras da RF ela pode ser recusada. Seu rastreo será atualizado com as seguintes informações:

- "A entrada do objeto no Brasil não foi autorizada pelos órgãos fiscalizadores."
- "Por favor, aguarde. Objeto em análise de destinação - poderá ser devolvido ao remetente, encaminhado para refugio ou apreendido".

A RF irá analisar o destino de seu envio podendo ser devolvido ao remetente, ser apreendido ou enviado para refugio. Após a atualização da destinação, caso seja encaminhada para:

- **APREENSÃO:** O item enviado pode ser considerado proibido de acordo com os padrões da Receita Federal e/ou considerado como risco, nesse caso o envio é encaminhado para ser descartados.
- **DEVOLUÇÃO:** Após autorização de devolução pela RF, a Receita faz o processo de liberação da caixa para retorno aos EUA e repassa aos Correios para ser realizada a devolução ao remetente.
- **PRAZO:** Tempo do retorno pode variar conforme procedimento da RF/Correios. Podendo demorar de 6 a 24 meses pra cima. Após da transportadora ter posse das caixas que foram retornadas, eles nos passa o valor a pagar, e passamos esse valor para nossos clientes. Caso o cliente optar por não pagar, sua caixa será considerada abandonada. Caso pagar, terá que pagar a taxa da devolução + frete caso for fazer um novo envio.

CONTATO

Nosso Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta-feira 12h as 17h
Horario de Brasilia.

Central de Atendimento: @centralgringabrasileira
(Telegram.)

Pedimos que leiam todo nosso manual do cliente e manual de envio para tirar suas duvidas.

Caso mesmo após ter lido tudo continuam com duvidas, so entrar em contato conosco que lhe atenderemos com muito amor e carinho. Aqui tratamos nossos clientes como se fossem parte de nossa família.

- Não iremos tolerar desrespeito, xingamentos, ofensas ou qualquer outro comportamento inadequado.
- Acreditamos em integridade, honestidade, profissionalismo, e respeito com/pelo o cliente. Esperamos o mesmo em retorno.
- Reservamo-nos o direito de recusar o atendimento caso as regras não sejam respeitadas.
- Em caso de erro ou problema, faremos o possível para resolvê-lo da melhor forma possível, se for de nosso alcance.