

## Perguntas Frequentes Site

### 1. Quando vou receber meu pedido?

O prazo de entrega de seu pedido depende da sua região/localização. Para obter mais detalhes, entre em contato com a loja onde realizou a sua compra e informe-se sobre o prazo de entrega. Aproveite esse contato para confirmar seus dados (exemplo: endereço de entrega).

### 2. O prazo de entrega já se esgotou e ainda não recebi o meu produto. Como devo proceder?

Se você não recebeu o seu produto no prazo informado no momento da compra, consulte a aba "Acompanhe sua encomenda" e confira o andamento de sua remessa. Basta utilizar o número do seu CPF ou CNPJ e o número da sua Nota Fiscal.

### 3. Qual o significado do status do meu pedido?

Expedição - Pedido recebido pelo transportador, aguardando embarque.

Embarque concluído - A mercadoria se encontra em trânsito, a caminho do destinatário.

Em transferência - A encomenda está a caminho da unidade que realizará a entrega.

Transferência concluída - A mercadoria foi recebida pela unidade que realizará a entrega.

Previsão de entrega - Já existe uma previsão de entrega para o seu pedido, porém, ela poderá ser alterada sem prévio aviso, por motivos alheios à nossa vontade. Caso isso aconteça, consulte um de nossos atendentes, por meio do canal "Fale com a gente" ou pelo telefone- (17) 3267-9208

Entregue - Mercadoria entregue ao destinatário.

### 4. Minha encomenda não foi localizada quando fiz o rastreamento. Como devo proceder?

Pode ser que sua encomenda ainda não tenha sido coletada e/ou processada. Nesses casos, orientamos que entre em contato com a loja onde efetuou a compra para mais informações.

### 5. Fiz o rastreamento e vi que minha encomenda não tem sido atualizada há muitos dias. Como devo proceder?

Entre em contato conosco, imediatamente, por meio do canal "Fale com a gente" ou pelo telefone - (17) 3267-9208.

### 6. Minha encomenda chegou danificada. O que devo fazer?

Caso seja um defeito de fabricação, orientamos que procure a loja onde adquiriu o produto. Se for um dano aparentemente causado por movimentação durante o transporte, entre em contato conosco, por meio do canal "Fale com a gente" ou pelo telefone - (17) 3267-9208.

**7. Minha encomenda chegou, mas não encontro a Nota Fiscal. Como devo proceder?**

Se a Nota Fiscal não estiver na parte externa ou interna da embalagem, por favor, entre em contato conosco, imediatamente, por meio do canal "Fale com a gente", para emissão de 2ª via.

**8. Meu pedido consta como entregue no status, porém não o recebi. Como devo proceder?**

Entre em contato conosco, imediatamente, por meio do canal "Fale com a gente" ou pelo telefone - (17) 3267-9208.

**9. Como posso entrar em contato com a GPL?**

Você pode entrar em contato com a GPL por meio do canal "Fale com a gente", aqui mesmo no site, ou pelo telefone - (17) 3267-9208.