

Manual do Cliente – FR2 Imports

Bem-vindo à FR2 Imports! Este manual foi criado para esclarecer tudo o que você precisa saber sobre nossos serviços, valores, prazos e responsabilidades. Ao finalizar sua leitura e aceitar os termos, você estará pronto(a) para aproveitar ao máximo nossa experiência de importação personalizada.

1. Quem Somos

A FR2 Imports é uma Importadora sediada em Orlando, Flórida – EUA, especializada em soluções completas para compras internacionais e importação personalizada. Atuamos como uma facilitadora logística e comercial, conectando clientes no Brasil e em outros países aos melhores produtos disponíveis no mercado norte-americano.

Nosso objetivo é simplificar o processo de compra nos EUA, tornando-o acessível, seguro e prático, com atendimento diferenciado, e total transparência.

2. O Que Fazemos

A FR2 combina expertise global e um concierge de importação de alto padrão, atendendo desde grandes investimentos até aquisições especiais do dia a dia, sempre com elegância, segurança e atenção aos mínimos detalhes. Serviços que você pode encontrar na FR2:

- **Acompanhamento em compras (online ou presencial)** atendimento exclusivo para quem busca auxílio na escolha de produtos em tempo real, seja à distância ou presencialmente nas lojas.
- **Recebimento de encomendas:** comprou em sites dos EUA por conta própria? Envie para seu endereço FR2 e nós cuidamos da conferência e registro dos itens.
- **Armazenamento seguro:** cada cliente possui uma suíte exclusiva no nosso centro logístico, com armazenamento gratuito por 45 dias. (contados da 1ª compra)
- **Envio de mercadorias:** consolidamos seus pacotes e enviamos para o Brasil (ou outro destino), com rastreo, frete, seguro e impostos pré pagos para sua total segurança.
- **Grupo de compras:** Todos os dias no aplicativo oficial da FR2, são abertas lojas pra você ter oportunidade de comprar os produtos que você deseja, do conforto do seu sofá.

Tudo foi pensado para facilitar sua experiência, aproximar você dos seus produtos favoritos dos EUA e permitir que você controle cada etapa — do pedido ao recebimento — com total praticidade pelo nosso aplicativo.

3. Itens proibidos:

3.1. - ⚠️ Atenção: *É de extrema importância que o CLIENTE esteja atento à lista de itens proibidos ou restritos. A FR2 em NENHUMA HIPÓTESE recebe, envia, ou manipula qualquer um dos seguintes itens:*

• **Itens Proibidos:**

- Réplicas ou simulacros de armas de fogo (incluindo de brinquedo) e suas peças;
- Armas de fogo, acessórios, munições, explosivos ou qualquer parte relacionada;
- Produtos falsificados, pirateados ou que infrinjam direitos de propriedade intelectual;
- Substâncias entorpecentes, cigarros, psicotrópicos ou quaisquer drogas ilícitas conforme as leis federais dos EUA;
- Organismos geneticamente modificados (OGMs) sem a devida autorização legal;
- Agrotóxicos e seus componentes;
- Animais silvestres ou aquáticos (vivos ou mortos), bem como seus derivados, sem licença apropriada;
- Bens que atentem contra a moral, a ordem pública ou os bons costumes;
- Cheques, cheques de viagem ou moeda em espécie (dinheiro vivo);
- Gases comprimidos, substâncias corrosivas, materiais explosivos ou radioativos;
- Produtos que exijam refrigeração ou controle térmico.

3.2 - ✈️ Envio nacional e internacional

Após o recebimento e conferência dos seus produtos, você decide quando e como quer enviar. A FR2 Imports realiza envios para todo o Brasil (e outros países), com opções de envio nacional dentro dos EUA e internacional com rastreamento, seguro (opcional) e total controle via aplicativo.

Você pode consolidar pacotes, escolher o tipo de frete, acompanhar o andamento da entrega e visualizar o histórico completo de envios — tudo direto no app.

⚠️ Importante: A FR2 Imports não se responsabiliza por retenções alfandegárias, impostos cobrados na chegada ou atrasos causados por terceiros (transportadoras, fiscalizações, etc.). É responsabilidade do CLIENTE acompanhar o rastreio e estar ciente das condições do país de destino.



5. Valores de serviços e Formas de Pagamento

• 5.1 - Grupo de compras:

- Taxa mínima: US\$ 15,00 até US\$99.99

- Compras de qualquer valor acima de US\$100.00 = 20% do valor da compra.

• 5.2 – Concierge de compras:

A – Compra virtual – O consultor da FR2 visita fisicamente as lojas escolhidas pelo cliente que acompanha a visita virtualmente por vídeo conferência.

Valor: US\$250,00 por até 3 horas de compras

US\$75,00 por hora extra (máximo de 5 horas)

B – Compra presencial (o consultor acompanha o cliente nas lojas)

Serviço cobrado por hora:

Valor: US\$450.00 por até 3 horas de serviço

US\$ 100.00 por hora extra com período máximo de até 5 horas.

*** Ambos os serviços de concierge para compras necessitam de agendamento e pagamento antecipado do valor mínimo das 3 horas de serviço. Não há reembolso caso o cliente utilize menos do que 3 horas.**

• 5.3 - Compras On Line

O cliente indica o produto e o site, e um de nossos consultores realizará a compra.

Valor: US\$20,00 em compras até US\$99.99 ou

20% do valor total em compras acima de US\$100,00

• 5.4 - Recebimento / Redirecionamento de mercadorias

Serviço cobrado por peso: US\$15.00 até 5Kg

+ US\$1,00 por kilo extra

*** é de extrema importância entrar em contato com nosso atendimento *antes* de realizar qualquer compra online, para receber o endereço de entrega da FR2, assim como o cadastro dos produtos na suíte do cliente.**

ATENÇÃO - Compras em sites fora dos EUA

O recebimento de compras feitas online somente será aceito quando provenientes de sites americanos. Compras realizadas em sites de outros países e encaminhadas para a FR2 serão rejeitadas, não havendo qualquer responsabilidade da FR2 sobre tais compras. Caso o cliente, ainda assim, direcione uma compra proveniente de um site fora dos EUA para a FR2, o produto ficará sob custódia por um prazo de 180 (cento e oitenta) dias antes que o cliente possa solicitar o envio ou a retirada. Durante esse período, será aplicado o valor de armazenagem padrão

vigente. Tal medida visa a proteção e o compromisso da FR2 com seus clientes, considerando que, de acordo com normas recentes, produtos provenientes de outros países podem ser posteriormente taxados, sendo essa taxa aplicada diretamente ao endereço de destino informado

PARÁGRAFO ÚNICO: Pagamento por Instituições Financeiras dos EUA

Caso o Cliente já possua recursos depositados em instituição financeira localizada nos Estados Unidos, é permitido realizar o pagamento diretamente à FR2 Imports por meio de link de pagamento, depósito bancário ou transferência eletrônica (Zelle).

Para utilização de qualquer uma dessas modalidades, o Cliente deverá contatar previamente a FR2 Imports pelo WhatsApp oficial, a fim de obter os dados bancários, instruções operacionais e validações necessárias.

A FR2 Imports não se responsabiliza por pagamentos enviados sem confirmação prévia dos dados fornecidos exclusivamente através de seu canal oficial.

• 5.5 - Armazenamento de compras

Grátis por 45 dias!

a) O prazo de armazenamento grátis é sempre contado à partir do primeiro produto recebido ou comprado, NÃO sendo renovado à cada novo item.

b) Após o término do prazo de armazenamento grátis, incide sobre sua suíte, a cobrança de armazenamento no valor de **US\$1,00 POR DIA!**

Itens com pendências nos valores de armazenamento iguais ou superiores à 60 (sessenta dias), serão classificados como ABANDONADOS, cabendo à FR2 dar o destino que julgar mais adequado à eles, como leilão, doação, revenda ou até mesmo descarte. Valores pagos NÃO serão reembolsados.

6. Prazos – Envio, Aduana, Custos de envio, Imposto

a) Após o pagamento do frete, taxas e impostos, seu pedido será preparado e enviado. O prazo estimado de entrega é de aproximadamente 10 dias úteis após a postagem, podendo variar.

b) Os envios são efetuados toda quinta-feira

c) **ATENÇÃO:** O preenchimento correto dos dados pessoais no momento do envio é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE.

Em caso de informações incorretas ou incompletas, a entrega ou retirada da mercadoria no Brasil poderá se tornar inviável, sendo o CLIENTE o único responsável pelos custos de devolução à FR2. Caso o retorno não seja possível ou não seja solicitado, a mercadoria poderá ser descartada sem qualquer reembolso.

⚠ Devoluções por parte da transportadora e armazenamento

Caso a encomenda seja devolvida à FR2 Imports pela transportadora — por qualquer motivo, incluindo: não retirada pelo destinatário ou qualquer outra circunstância fora da responsabilidade da FR2 — o pacote será automaticamente realocado na suíte do CLIENTE.

*A partir desse momento, será iniciada a cobrança regular de **armazenamento adicional**, conforme política vigente.*

6.1 - Declaração Aduaneira

a) O preenchimento da declaração aduaneira é de inteira e exclusiva responsabilidade do CLIENTE. Cabe a ele informar corretamente todos os itens incluídos em seu envio, bem como os respectivos valores, descrições e quantidades, conforme exigências legais dos órgãos de fiscalização e controle alfandegário.

*b) A FR2 Imports, a título de **cortesia e sem assumir qualquer obrigação ou responsabilidade legal**, poderá revisar as declarações preenchidas pelos CLIENTES com o objetivo de identificar erros evidentes ou inconsistências que possam resultar em atrasos, multas ou retenções. Nestes casos, o CLIENTE será informado para que realize os devidos ajustes antes do envio.*

*É fundamental que o CLIENTE preencha a declaração com **atenção, clareza e responsabilidade**, ciente de que declarações incorretas ou fraudulentas podem resultar em penalidades legais, retenções, devoluções ou perda total da mercadoria — sendo tais consequências de sua inteira responsabilidade.*

**Impostos aduaneiros não estão incluídos nos valores cobrados.*

6.2 – Custos de envio X peso

PESO (KG)	VALOR (US\$)	PESO (KG)	VALOR (US\$)	PESO (KG)	VALOR (US\$)
1	\$ 36.25	11	\$ 158.87	21	\$ 306.82
2	\$ 46.64	12	\$ 173.74	22	\$ 321.38
3	\$ 56.71	13	\$ 188.61	23	\$ 335.95
4	\$ 66.11	14	\$ 203.48	24	\$ 350.51
5	\$ 75.14	15	\$ 218.35	25	\$ 365.08
6	\$ 99.58	16	\$ 233.22	26	\$ 379.65
7	\$ 104.97	17	\$ 248.09	27	\$ 394.21
8	\$ 112.80	18	\$ 262.96	28	\$ 408.78
9	\$ 132.03	19	\$ 277.83	29	\$ 423.34
10	\$ 141.41	20	\$ 292.70	30	\$ 437.91

6.4 - Impostos brasileiros:

Todo envio internacional, por lei, é obrigatoriamente tributado.

Para garantir segurança, transparência total e manter o padrão de excelência do nosso serviço, **a FR2 realiza o envio apenas após todas as taxas e impostos serem devidamente calculados e pagos antecipadamente.** Assim, você recebe seus produtos com tranquilidade, sem surpresas e com total conformidade fiscal.

Em caso de dúvidas, estamos à disposição para lhe orientar – 2ª à 6ª das 9:00 às 18:00 (BRT) pelo whatsapp +1 321 449 2580

7. O Que Você Pode Esperar da FR2 Imports

- Atendimento transparente e personalizado
- Produtos inspecionados e testados quando necessário
- Armazenamento seguro até o envio ou retirada
- Registro e fotos dos produtos disponibilizados em até 2 dias úteis no seu app
- Autonomia e controle do cliente em definir datas de envios, compras, e demais serviços.
- App moderno, prático, intuitivo e funcional com tudo que você precisa pra comprar com toda segurança e conforto, podendo escolher entre diversas opções de serviços e produtos.
- Atendimento via whatsapp 24h com nossa iA, e em horário comercial com a Rê!



8. Sua Parte no Processo

- Realizar os pagamentos nos prazos
- Informar corretamente os dados de entrega
- Estar ciente das taxas e impostos
- Acompanhar nossos canais oficiais para atualizações e regras
- Fazer corretamente o preenchimento das declarações de envio

9. Limites de Responsabilidade

a) A FR2 Imports não se responsabiliza por atrasos alfandegários, problemas com transportadoras ou retenções legais. Cabe ao cliente se informar sobre regras, restrições e proibições relacionadas à importação.

⚠ Importante: A responsabilidade da FR2 Imports se encerra no momento da entrega da encomenda à transportadora escolhida pelo cliente. A partir desse ponto, prazos, rastreamento e eventuais atrasos passam a ser de responsabilidade da transportadora. A FR2 Imports não se responsabiliza por qualquer imprevisto, atraso, retenção alfandegária, extravio ou dano ocorrido durante o transporte, cabendo ao cliente acompanhar diretamente com a empresa responsável pela entrega. Todos os nossos envios possuem seguro à fim de prevenir ou diminuir possíveis prejuízos.

10. Vigência do Manual

a) Este manual entra em vigor a partir da data do aceite digital e permanece válido por tempo indeterminado.

b) O CLIENTE pode deixar de utilizar os serviços da FR2 Imports a qualquer momento. Contudo, os produtos adquiridos e/ou armazenados permanecem sob a tutela da FR2 Imports, e somente poderão ser enviados ou retirados após a quitação de todas as taxas de envio, armazenagem, manipulação ou quaisquer outros custos operacionais vinculados à suíte do CLIENTE.

11. Política de Desistência e Devoluções

A.) Desistência após o pagamento

Em casos de desistência solicitada após a confirmação do pagamento, **a taxa de serviço da FR2 Imports não será reembolsada**, independentemente do motivo. Essa taxa corresponde ao trabalho de consultoria, intermediação, análise, conferência e demais procedimentos já realizados no momento da solicitação.

B.) Devoluções e Trocas

As devoluções e trocas seguem exclusivamente a política da loja de origem (fornecedor). Por se tratar de um serviço de intermediação, a FR2 Imports não possui autonomia para alterar, flexibilizar ou garantir políticas próprias de devolução.

C.) Custos adicionais

Qualquer despesa decorrente do processo de devolução — incluindo, mas não se limitando a:

- *deslocamento até a loja*
- *reembalagem e materiais de envio*
- *taxas administrativas da loja*
- *custos de logística, postagem ou transporte será de responsabilidade integral do cliente.*

D.) Prazos

Os prazos para devolução, troca ou análise de garantia são determinados pela loja fornecedora. A FR2 atuará apenas como representante no processo, respeitando integralmente os prazos estabelecidos pelo estabelecimento responsável.

12. Aceite Digital

a) Ao aceitar este manual, seja por meio do site, aplicativo ou grupo oficial de atendimento da FR2 Imports, o CLIENTE declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com todas as condições aqui estabelecidas.

b) Este aceite digital tem validade jurídica equivalente à assinatura de um contrato físico ou digital, formalizando uma relação comercial entre as partes. A partir do aceite, o CLIENTE assume, de forma expressa, que está contratando os serviços da FR2 Imports sob os termos exclusivos deste manual, que regerá integralmente a prestação dos serviços, responsabilidades, deveres e direitos das partes envolvidas.

13. Foro

Para dirimir quaisquer dúvidas, controvérsias ou conflitos decorrentes da interpretação ou execução deste manual e da relação comercial entre as partes, fica eleito o foro da comarca de Orlando, Flórida – Estados Unidos, local da sede da FR2 Imports, como o único competente para julgar qualquer demanda.

O CLIENTE, ao aceitar este manual, renuncia expressamente a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja, comprometendo-se a submeter-se exclusivamente à jurisdição e às leis aplicáveis do Estado da Flórida, EUA.

Esse manual foi revisado e atualizado em dezembro de 2025