



2
0
2
6

FER ENVIOS

MANUAL DO CLIENTE

SAIBA COMO FUNCIONA NOSSO SERVIÇO

FER ENVIOS

SUMÁRIO



- 3 Apresentação
- 4 Formas de compra
- 5 O que está incluso no valor
- 6 Frete
- 7 Armazenamento
- 8 Compras feitas pelo cliente
- 9 Prazos
- 10 Pagamento e regras importantes
- 11 Estoque, trocas e devolução
- 12 Redirecionamento de caixas
- 13 Redirecionamento por mala
- 16 Aplicativo

FER ENVIOS APRESENTAÇÃO

3

A **Fer Envios** conecta você às melhores lojas dos Estados Unidos, facilitando suas compras e trazendo produtos originais para o Brasil.

Nosso trabalho é intermediar todo o processo, desde a compra até o envio, com organização, transparência e cuidado em cada etapa.

Não somos loja.

Somos um serviço que ajuda você a comprar melhor, com segurança e informação.

Fernanda
CEO/Founder



FORMAS DE COMPRA



Nós trabalhamos de 3 jeitos diferentes. Abaixo explicamos como funciona cada uma delas:

Opção 1. Aplicativo próprio

- Postamos as lojas completas no aplicativo
- Você faz a compra sozinho
- Nós retiramos a compra para você

Opção 2. Ofertas pelo WhatsApp

- Postamos ofertas no grupo ou no WhatsApp
- Você pede diretamente pra mim
- Eu envio o link para pagamento

Opção 3. Mercado Livre Internacional

- A compra é feita direto pelo Mercado Livre
- O envio e pagamento são padrão do Mercado Livre Internacional, tudo direto na plataforma.



O QUE ESTÁ INCLUSO NO VALOR



IMPORTANTE ENTENDER ISSO

- O valor que aparece nas ofertas do app é WhatsApp **não incluem frete**
- O que você paga é:
 - Produto
 - Imposto dos Estados Unidos
 - Taxa de serviço
- **O frete é cobrado depois** quando o envio é solicitado
- O frete sempre é calculado por quilo



CORREIOS

O envio pelo correio é a opção mais utilizada. As compras são organizadas em caixas e enviadas após o pagamento do frete, que é calculado por quilo e não está incluso no valor do produto. Após o pagamento do link do frete, o prazo para envio da caixa é de até sete dias úteis. Depois que a caixa é enviada, o acompanhamento e o rastreamento passam a ser de responsabilidade do cliente. O prazo de entrega pode variar de acordo com a liberação da Receita Federal, que é um órgão público do Brasil e não está sob nosso controle.

MALA

O envio por mala funciona de forma diferente do envio por caixa. Nessa modalidade, os valores são cobrados por item ou por quilo, conforme a tabela vigente, e existem limites de quantidade por produto. O prazo para envio por mala pode chegar a até setenta dias úteis após o pagamento do link. Alguns itens possuem valores fixos e regras específicas, especialmente eletrônicos. O envio para o destino final não está incluso no valor informado e será cobrado separadamente.

FRETE

EXPRESSO

O frete expresso é uma opção mais rápida em relação ao envio pelo correio comum. O envio também é feito por caixa, porém por meio de transportadora expressa. O valor do frete é mais elevado e é calculado por quilo, podendo variar conforme o peso e o volume da caixa. Mesmo sendo um envio mais ágil, o prazo final depende da liberação da Receita Federal. Após o envio, o rastreamento da caixa é de responsabilidade do cliente.



Solicite a tabela de frete para consulta e comparação

COMO FUNCIONA O ARMAZENAMENTO

SE VOCÊ VAI ENVIAR PELO CORREIO

- Armazenamento grátis por até 60 dias

Depois de 60 dia

- Armazenamento passa a custar:
 - 1 dólar por dia
- Não armazenamos acima de 15Kg

SE VOCÊ VAI RETIRAR

- Para clientes que optam por retirada nos Estados Unidos, o armazenamento começa a contar desde o primeiro dia em que o item chega ao nosso endereço.
- Valores para retirada:
 - Até 2 kg – 35 dólares
 - De 2,01 kg até 5 kg – 50 dólares
 - De 5,01 kg até 15 kg – 70 dólares
 - De 15,01 kg até 20 kg – 150 dólares
 - De 20,01 kg até 25 kg – 200 dólares
 - De 25,01 kg até 30Kg – 250 dólares
 - De 30,01 kg até 35Kg – 350 dólares
 - De 35,01 Kg até 40Kg – 420 dólares

COMPRAS FEITAS PELO CLIENTE

Se você preferir comprar por conta própria, usando seu cartão e fazendo o pedido direto no site da loja, você pode mandar a entrega para o nosso endereço nos EUA. Quando a compra chega aqui, nós recebemos, conferimos e incluímos o item no seu armazenamento para depois seguir com o envio ou retirada, conforme a sua escolha. Nesse caso, cobramos uma **taxa de recebimento de 6% sobre o valor da nota** da compra. Essa taxa existe porque envolve o trabalho de recebimento, organização, controle, armazenamento e preparo do pedido para envio. Importante, essa taxa de 6% é apenas pelo recebimento e gerenciamento da sua compra. Ela não inclui o frete para o Brasil, nem taxas de envio, nem custos de armazenamento após o prazo gratuito, se houver.



PRAZOS

Envio por caixa

O envio por caixa é realizado em até sete dias úteis após a confirmação do pagamento do link do frete. Esse prazo considera apenas o despacho da caixa e não inclui o tempo de transporte nem possíveis atrasos causados pela liberação da Receita Federal, que é um órgão público e não está sob nosso controle.

Envio por mala

O envio por mala possui um prazo maior devido à logística específica dessa modalidade. Após o pagamento do link, o prazo para envio pode ser de até 70 dias úteis, respeitando a organização dos itens, disponibilidade de viagem e as regras aplicáveis a esse tipo de envio.

Não mandamos produtos na mala de urgência seguimos a sequência de quem leva.



PAGAMENTO E REGRAS IMPORTANTES

LEIA COM MUITA ATENÇÃO

- Os links enviados pelo WhatsApp devem ser **pagos no mesmo dia** do envio
- Links não pagos no mesmo dia serão automaticamente cancelados
- Caso o link não seja pago no prazo:
 - Novos pedidos não serão aceitos
- Se o envio for solicitado e o pagamento do link não for realizado:
 - Será cobrada uma multa de 15 dólares

Esse processo é necessário para manter a organização dos pedidos e evitar bloqueio de estoque.



ESTOQUE TROCAS E DEVOLUÇÃO

⚠ Muito importante

Antes de comprar, é essencial entender alguns pontos básicos do nosso serviço. Essas regras existem para evitar confusão, garantir organização e deixar tudo claro desde o início. Leia com atenção.

- Não somos loja. Nós ajudamos você a comprar, mas não vendemos os produtos
- Por isso, não garantimos estoque das lojas
- Às vezes o produto acaba antes da confirmação da compra
- Se isso acontecer depois do pagamento:
 - O valor não é perdido
 - Ele vira crédito para usar em outra compra
- Não fazemos devolução de valores no Brasil
- Se for necessário devolver uma compra:
 - Será cobrado o valor de 40 dólares



REDIRECIONAMENTO DE CAIXAS

Dentro dos Estados Unidos

O redirecionamento de caixas é o serviço usado quando uma compra chega em um endereço e precisa ser enviada para outro endereço dentro dos Estados Unidos antes do envio final. Esse serviço envolve recebimento, conferência, organização e novo envio da caixa. O valor do redirecionamento varia de acordo com o peso da caixa.

Peso da caixa	Valor do redirecionamento
Até 9 kg	40 dólares
Acima de 10 kg	65 dólares



REDIRECIONAMENTO POR MALA

Orlando para Brasil

O envio por mala é uma forma diferente de envio, **EXCLUSIVA FER ENVIOS**, onde os itens são organizados e transportados conforme regras específicas.

Nessa modalidade, os valores não são calculados apenas por peso total, mas também por tipo de produto. Cada item possui um valor definido e existem limites de quantidade por viagem.

O prazo de envio é maior e depende da organização logística e da disponibilidade de viagem.

O envio por mala só é possível graças a uma parceria da Fer Envios com um parceiro responsável por essa operação. Por se tratar de um serviço que depende de terceiros, podem ocorrer imprevistos, como atrasos, mudanças de trajeto ou ajustes na logística. Nesses casos, a Fer Envios não se responsabiliza por situações decorrentes da atuação do parceiro. É importante que o cliente esteja ciente de que esse tipo de envio envolve variáveis externas e que contratempos podem acontecer.

REDIRECIONAMENTO POR MALA

Valores por item

Item	Valor
Por quilo (não inclui eletrônicos)	65 dólares
Smart Watch	200 dólares
Smartphone	250 dólares
Documento	70 dólares
Cabos e adaptadores Apple ou Samsung	20 dólares
Tênis até 200 dólares	55 dólares
Relógio até 200 dólares	55 dólares
Bolsa	55 dólares
Bolsa acima de 150 dólares	75 dólares
Bolsa de luxo	150 dólares



REDIRECIONAMENTO POR MALA

Limite de itens por viagem

Para evitar problemas, existe um limite máximo de itens permitidos por viagem no envio por mala.

Item	Quantidade máxima
Smart Watch	1 unidade
Smartphone	1 unidade
Laptop	1 unidade
Bolsas	4 unidades
Relógios	2 unidades
Tênis	4 unidades

⚠ Atenção

- O envio para o destino final não está incluso nos valores

APLICATIVO

O aplicativo da Fer Envios foi criado para facilitar suas compras nas lojas dos Estados Unidos. Nele, você encontra lojas completas disponíveis para compra, podendo escolher seus produtos com calma e finalizar o pedido diretamente pelo app. Após a compra, nós realizamos a retirada e seguimos com o processo conforme as regras do serviço.

É muito importante **ler com atenção os termos de uso do aplicativo antes de comprar**. Todas as regras de funcionamento, responsabilidades e etapas do processo estão descritas ali, e a leitura evita dúvidas e problemas futuros.



FER
ENVIOS
seu shopping nos EUA

Pelo aplicativo, você pode parcelar suas compras em **até doze vezes no cartão de crédito do Brasil**, o que facilita bastante o pagamento. Os valores exibidos no aplicativo já incluem a taxa de serviço da Fer Envios e o imposto municipal da Flórida. No entanto, é fundamental reforçar que os valores do aplicativo não incluem o frete, que será cobrado separadamente conforme o tipo de envio escolhido.

Recomendamos ativar as notificações do aplicativo para não perder ofertas, avisos importantes e atualizações sobre suas compras. Logo abaixo, você encontrará um link com o passo a passo completo ensinando como se cadastrar e como comprar pelo aplicativo.



Acesso ao aplicativo

Para baixar e acessar o aplicativo da Fer Envios, utilize os links abaixo:

APP iOS:

apps.apple.com/us/app/fer-envios/id6741939859

APP Android:

play.google.com/store/apps/details?id=com.company.ferenvios

Passo a passo no aplicativo

Para facilitar o uso do aplicativo, disponibilizamos dois tutoriais simples e práticos.

Como se cadastrar:

<https://www.instagram.com/reel/DKACwCwxF61/?igsh=MXBpaXVuMnMxb2FrbA==>

Como comprar:

<https://www.instagram.com/reel/DPUpsp6iEbe/?igsh=MWp0M2l0YjkzaWlrcA==>

Recomendamos assistir aos vídeos antes de usar o aplicativo para garantir que todo o processo seja feito corretamente.

ATENDIMENTO E CONTATO

Atendimento e contato

Nosso atendimento funciona de **segunda a sexta, das 11h às 22h, no horário do Brasil.**

Como os Estados Unidos estão com 2 horas de diferença em relação ao Brasil, o horário de atendimento correspondente **nos EUA é de segunda a sexta, das 9h às 20h.**

As mensagens enviadas pelo **WhatsApp são respondidas por ordem de envio.** Pedimos que aguarde o retorno com tranquilidade. Nenhum cliente fica sem resposta.



Acompanhe nossos canais oficiais

Para ficar por dentro de avisos, novidades e ofertas, siga nossos perfis oficiais:

Instagram Fer Envios:

[https://www.instagram.com/fer.envios?
igsh=ZDQzOG4xNzB0cDk1](https://www.instagram.com/fer.envios?igsh=ZDQzOG4xNzB0cDk1)

Instagram Mercado Livre Internacional:

[https://www.instagram.com/bw5exp?
igsh=N3NmcdloMmw3NXpx](https://www.instagram.com/bw5exp?igsh=N3NmcdloMmw3NXpx)

Catálogo Mercado Livre Internacional:

[https://lista.mercadolivre.com.br/ CustId 11770
31967?
item_id=MLB4616601504&category_id=MLB1262&
seller_id=1177031967&client=recoview-
selleritems&recos_listing=true#origin=vip&com
ponent=sellerData&typeSeller=classic](https://lista.mercadolivre.com.br/CustId_1177031967?item_id=MLB4616601504&category_id=MLB1262&seller_id=1177031967&client=recoview-selleritems&recos_listing=true#origin=vip&component=sellerData&typeSeller=classic)