

Perguntas Frequentes

SOBRE O SERVIÇO

O que é o serviço de redirecionamento? Oferecemos um endereço nos Estados Unidos para você receber suas compras. Quando seus produtos chegam ao nosso centro de distribuição, consolidamos tudo em uma única remessa e enviamos para o Brasil, economizando em custos de frete e facilitando todo o processo.

O que é personal shopping? Fazemos as compras para você! Basta nos dizer o que precisa e nós compramos, recebemos, conferimos e enviamos para o Brasil. Ideal para quem não tem cartão internacional ou prefere não lidar com o processo de compra.

O que é Live Personal Shopper? Compramos para você em lojas físicas dos EUA por videochamada ao vivo! Vamos à loja que você escolher, mostramos os produtos em tempo real e você decide o que quer. Perfeito para produtos exclusivos ou lojas sem site.

Qual a diferença entre redirecionamento e personal shopping?

- **Redirecionamento:** Você mesmo compra nas lojas americanas usando nosso endereço
- **Personal Shopping:** Nós compramos para você - você só precisa nos informar o que quer
- **Live Personal Shopper:** Compramos em lojas físicas via videochamada ao vivo

Quais as vantagens de usar o serviço?

- Acesso a produtos indisponíveis no Brasil
- Preços mais baixos (mesmo com frete e impostos)
- Consolidação de várias compras em um único envio
- Endereço confiável nos EUA (muitas lojas não enviam para redirecionadores)
- Conferência de produtos antes do envio
- Suporte em português

COMO FUNCIONA

Como faço meu primeiro pedido (redirecionamento)?

1. Cadastre-se no nosso site e receba seu endereço nos EUA
2. Faça suas compras online usando esse endereço
3. Avise-nos sobre suas compras (pre-alert)
4. Quando tudo chegar, escolha a modalidade de envio
5. Pague o frete e impostos

6. Receba em casa no Brasil

Como funciona o personal shopping?

1. Envie o link do produto ou descrição do que precisa
2. Receba nosso orçamento (produto + taxa de serviço + frete estimado)
3. Aprove e faça o pagamento
4. Compramos, recebemos e conferimos o produto
5. Enviamos para o Brasil
6. Você recebe em casa

Como funciona o Live Personal Shopper?

1. Entre em contato e diga qual loja física quer visitar
2. Pague depósito de \$50 para agendar
3. Fazemos videochamada ao vivo da loja (até 2 horas)
4. Mostramos produtos, preços e detalhes em tempo real
5. Você escolhe o que quer comprar
6. Compramos na hora, enviamos cotação final
7. Você paga o saldo e recebe no Brasil

Preciso ter cartão de crédito internacional?

- Redirecionamento: Sim, você compra diretamente nas lojas
- Personal Shopping: Não! Você paga para nós em reais via PIX ou transferência bancária

Quanto tempo demora?

- Recebimento no nosso centro (EUA): 3-7 dias após a compra
- Processamento e envio: 1-3 dias úteis
- Frete para o Brasil: 7-30 dias (dependendo da modalidade escolhida)
- Total estimado: 15-45 dias da compra até sua casa

CUSTOS E PAGAMENTO

Quanto custa cada serviço?

REDIRECIONAMENTO:

- Taxa de serviço: \$19,99
- Frete internacional: calculado conforme peso e dimensões

PERSONAL SHOPPING:

- Taxa de serviço: 15% do valor (mínimo \$100)
- Frete internacional: calculado conforme peso e dimensões

LIVE PERSONAL SHOPPER:

- Taxa de serviço: Até \$500: \$120 (2h) | Acima de \$500: 15%
- Hora adicional: \$50
- Frete internacional: calculado conforme peso e dimensões

Como são calculados os impostos? Importações de pessoa física pagam 60% de imposto (federal + estadual) sobre o valor declarado do produto + frete. Para compras acima de USD \$50, a tributação é obrigatória. Calculamos tudo de forma transparente antes do envio.

Quais formas de pagamento vocês aceitam?

- PIX
- Transferência bancária
- PayPal (para clientes internacionais)

Quando preciso pagar?

Redirecionamento: Antes do envio ao Brasil

Personal Shopping: 50% na aprovação do orçamento, 50% antes do envio

Live Personal Shopper: Depósito de \$50 no agendamento, saldo total após a videochamada e antes do envio

COMPRAS E LOJAS

Em quais lojas posso comprar? Amazon, eBay, Walmart, Target, Best Buy, Macy's, Nike, Sephora, iHerb, e praticamente qualquer loja online dos EUA que entregue em endereços residenciais.

Há lojas que não aceitam redirecionadores? Algumas lojas (como Apple Store, certos outlets) bloqueiam endereços comerciais conhecidos. Nesses casos, nosso serviço de personal shopping é a melhor opção, pois compramos como pessoa física.

Posso comprar produtos usados ou de marketplace (eBay, Facebook)? Sim, mas recomendamos cuidado. Não nos responsabilizamos por produtos que cheguem diferentes do anunciado. Sempre confira a reputação do vendedor.

Quais produtos NÃO posso comprar?

- Itens perecíveis (alimentos, cosméticos líquidos em grande quantidade)

- Armas, munições e itens militares
- Produtos falsificados ou piratas
- Medicamentos controlados
- Bebidas alcoólicas
- Produtos químicos perigosos
- Itens ilegais no Brasil

Posso comprar eletrônicos? Sim! Porém, lembre-se:

- Eletrônicos pagam 60% de imposto
- Garantia internacional pode não funcionar no Brasil
- Voltagem (110V nos EUA vs 110/220V no Brasil)
- Homologação Anatel para certos produtos

ENDEREÇO E RECEBIMENTO (EUA)

Como uso o endereço de vocês? Após o cadastro, você recebe um endereço único com seu ID de cliente. Use exatamente como fornecido, incluindo seu código identificador no campo "Address Line 2" ou "Apt/Suite".

Preciso avisar quando fizer uma compra? Sim! Faça o "pre-alert" na sua conta informando:

- Loja onde comprou
- Número de rastreamento
- Descrição dos itens
- Valor pago

Isso nos ajuda a identificar seu pacote rapidamente.

E se a loja não fornecer rastreamento? Sem problemas! Informe o máximo de detalhes possível (loja, data da compra, descrição). Identificaremos pelo nome do remetente.

Posso receber de várias lojas ao mesmo tempo? Sim! Essa é uma das grandes vantagens. Você pode fazer múltiplas compras e consolidamos tudo em um único envio, economizando no frete.

Quanto tempo vocês guardam meus pacotes? Armazenamento gratuito por 30 dias. Após isso, cobramos R\$XX por dia. Pacotes não reclamados em 90 dias podem ser descartados.

ENVIO PARA O BRASIL

Quais modalidades de frete vocês oferecem?

- **Expresso (7-12 dias):** DHL, FedEx - Mais rápido, rastreamento completo

- **Prioritário (15-25 dias):** USPS Priority - Bom custo-benefício
- **Econômico (20-40 dias):** USPS First Class - Mais barato

Como é calculado o frete? Por peso volumétrico ou peso real (o que for maior). Peso volumétrico = (Comprimento x Largura x Altura) / 5000

Vocês removem embalagens para reduzir peso? Sim! Podemos remover embalagens extras, caixas desnecessárias e materiais de enchimento (mediante solicitação). Isso pode reduzir significativamente o peso e o custo do frete.

O que é consolidação? Juntamos todos os seus pacotes em uma única caixa, removemos embalagens desnecessárias e otimizamos o espaço. Resultado: você paga um único frete internacional em vez de vários.

Posso escolher como declarar meu pacote? Declaramos sempre o valor real pago. Subdeclaração é ilegal e pode resultar em apreensão da mercadoria, multas e até processo criminal. Agimos com total transparência.

Como acompanho meu pedido? Fornecemos código de rastreamento assim que despachamos. Você pode acompanhar em tempo real no site dos Correios ou da transportadora escolhida.

RECEBIMENTO NO BRASIL

Preciso estar em casa para receber? Depende da transportadora:

- **Correios:** Tentam entregar, se não estiver em casa deixam aviso para retirada
- **Transportadoras privadas:** Normalmente exigem assinatura

E se eu não estiver quando tentarem entregar? Você recebe um aviso e pode agendar nova entrega ou retirar no centro de distribuição/agência dos Correios.

Tenho que pagar algo na entrega? Se todos os impostos foram pagos antecipadamente (nossa recomendação), não. Se optou por despacho postal comum, pode ser cobrado na entrega.

Meu pacote pode ser taxado na alfândega? Se o valor declarado for superior a USD \$50, sim. Já calculamos e incluímos os impostos no valor final antes do envio, evitando surpresas.

Quanto tempo leva o desembaraço alfandegário? Varia muito: 3-15 dias em média. Às vezes mais rápido, às vezes mais lento. Não temos controle sobre esse processo.

E se a Receita Federal solicitar documentos? Fornecemos toda a documentação necessária (invoice, comprovante de pagamento, etc.). Se precisar de algo adicional, te avisamos imediatamente.

⚠ PROBLEMAS E GARANTIAS

E se meu produto chegar danificado? Fotografamos todos os pacotes ao receber. Se chegar danificado no nosso centro, avisamos imediatamente. Se o dano ocorrer no transporte Brasil, você deve abrir reclamação com a transportadora.

Vocês oferecem seguro? Sim! Seguro opcional para cobrir perda ou dano durante o transporte internacional. Recomendamos para produtos de alto valor.

E se meu produto não chegar no nosso centro (EUA)? Você deve contatar a loja original e abrir uma reclamação. Não nos responsabilizamos por problemas entre a loja e nosso endereço.

E se eu receber o produto errado? Conferimos os pacotes visualmente, mas não abrimos sem autorização. Se você recebeu o item errado da loja, deve resolver diretamente com ela.

Posso devolver um produto? Devoluções para lojas americanas podem ser complicadas e caras. Avalie bem antes de comprar. Se necessário, podemos auxiliar no processo (mediante taxas adicionais).

Vocês abrem os pacotes para inspeção? Apenas se você solicitar. Cobramos uma taxa de R\$XX por pacote inspecionado. Fotografamos o conteúdo para sua tranquilidade.

O que acontece se meu pacote for retido pela alfândega? Auxiliamos com toda documentação necessária. Em casos extremos (produtos proibidos, problemas graves), o pacote pode ser apreendido ou devolvido - nesses casos não há reembolso.

■ CONTA E SUPORTE

Como crio minha conta? Acesse nosso site, clique em "Cadastre-se", preencha seus dados e pronto! Você recebe seu endereço nos EUA imediatamente.

Esqueci minha senha, e agora? Clique em "Esqueci minha senha" na página de login e siga as instruções enviadas por email.

Como atualizo meu endereço no Brasil? Entre na sua conta, vá em "Meu Perfil" > "Endereço de Entrega" e atualize. Certifique-se de fazer isso antes de solicitar o envio.

Vocês têm WhatsApp/atendimento em português? Sim! Atendimento completo em português por:

- **WhatsApp:** 19134616097
- **Email:** hello@mybrazilbox.com

Quanto tempo levam para responder?

- **WhatsApp/Chat:** Até 2 horas em horário comercial
- **Email:** Até 24 horas úteis

DICAS E RECOMENDAÇÕES

Qual a melhor época para comprar nos EUA?

- Black Friday (novembro): Descontos enormes
- Cyber Monday: Ofertas online
- Prime Day (Amazon, julho): Ótimas promoções
- Back to School (julho-agosto): Material escolar e eletrônicos
- Pós-Natal (janeiro): Liquidações

Como economizar no frete?

- Consolide várias compras
- Remova embalagens desnecessárias
- Escolha produtos leves/compactos
- Aproveite promoções de frete grátis das lojas americanas

Vale a pena comprar nos EUA mesmo com impostos? Para muitos produtos, sim! Eletrônicos, roupas de marca, suplementos, produtos de beleza geralmente compensam. Faça a conta: (Preço USA + Frete + Impostos) vs Preço Brasil.

Posso enviar presentes para outras pessoas? Sim! Basta colocar o endereço da pessoa no cadastro de entrega. Podemos incluir cartão de presente (mediante solicitação).

DOCUMENTAÇÃO E LEGALIDADE

Preciso de CPF para importar? Sim, o CPF é obrigatório para desembarque alfandegário de todas as importações.

Preciso declarar na Receita Federal? Para compras de uso pessoal dentro do limite de USD \$3.000/ano por pessoa física, não é necessário declarar no Imposto de Renda. Acima disso, consulte um contador.

O serviço de vocês é legal? Totalmente! Somos uma empresa registrada operando dentro de todas as leis brasileiras e americanas. Todos os impostos são pagos corretamente.

Vocês fornecem nota fiscal? Sim, emitimos nota fiscal de serviço para todas as transações.

Tem outra pergunta? Entre em contato conosco! Estamos aqui para ajudar a tornar sua experiência de compra internacional simples e segura.

 Email: hello@mybrazilbox.com  WhatsApp: 1-913-4616097  Site: mybrazilbox.com

CUSTOS E PAGAMENTOS

Quanto custa o serviço?

Taxa de \$19,99 dólares por remessa, independente do valor.

Como funciona o pagamento?

Você paga antes do envio para o Brasil, após notificação.

Posso juntar várias compras em um envio?

Sim! Consolidamos múltiplos pacotes em uma única remessa.

Vou pagar imposto?

Compras de até \$50 dólares são isentas de impostos.

Acima de \$50 dólares, imposto de importação (II) de 60% sobre o valor total e ICMS que varia entre 17% a 18% (valor+frete+II)

Exemplo:

Produto: \$100

Frete: \$20

Total: \$120

Imposto de Importação 60%: \$72

Base para ICMS: \$192 (\$120 + \$72)

ICMS 17%: ~\$33

Total de impostos: ~\$105

Custo final: ~\$225

