

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Nossa loja tem o propósito de oferecer a você um serviço de excelente qualidade, desejamos que a experiência de compra seja perfeita e que você fique muito satisfeito (a) com as novas aquisições.

Caso desejar trocar seus produtos, queremos que seja de forma fácil e rápida.

Para isso, criamos uma política de troca e devolução de acordo com a Lei 8.078 de 1990, do Código de Defesa do Consumidor, a fim de garantir e manter um canal de relacionamento de respeito e transparência com você.

IMPORTANTE: Efetuamos troca somente por defeito de fabricação e dentro do prazo de 7 dias corridos ao recebimento.

Para todos os casos, seja troca ou devolução, você deverá nos comunicar o nosso serviço de atendimento ao consumidor (SAC) através do e-mail contato@pattybrowsstore@outlook.com – em até 7 dias corridos - informando seus dados pessoais e número do pedido.

*A empresa não se obriga a aceitar trocas ou devoluções sem o aviso prévio feito pelo cliente através do SAC ou que estejam fora do prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento, segundo o código de rastreio.

Devolução:

Ao devolver o seu produto, você pode optar em receber um vale compras no valor da mercadoria devolvida para utilizar em até 30 dias em qualquer produto da loja. Ou então podemos devolver o seu dinheiro.

Nas compras feitas por:

- Cartão de Crédito: para devolução de valores dos pedidos pagos com cartão de crédito será efetuado o estorno/cancelamento total ou parcial (se somente um dos produtos for devolvido) da transação junto à administradora do cartão de crédito. O crédito será identificado em até duas faturas após a conclusão da devolução, dependendo da data de fechamento da fatura do cartão de crédito.

- Boleto Bancário ou Débito online: a devolução do dinheiro no caso de compras realizadas através de boleto ou débito se dará através de depósito bancário. O depósito será efetuado na conta do titular e responsável pelo pedido. Em até 5 dias úteis após a conclusão da devolução.

Troca de produto:

Fazemos a troca de produto somente por DEFEITO DE FABRICAÇÃO, nesse caso, deve primeiramente entrar em contato através do SAC.

No caso de calçados, as trocas podem ser feitas por tamanho, sendo do mesmo produto.

Feito isso, a mercadoria deve ser enviada ao remetente para que possamos efetuar a troca. E então, iremos lhe enviar o produto semelhante ou outro produto do mesmo valor.

Os prazos são de até 3 dias úteis para validarmos sua troca após o recebimento do mesmo e de 2 à 4 dias úteis para envio da troca ou estorno. As condições de validação estão descritas logo abaixo.

Obs.: O frete da primeira troca/devolução é por nossa conta. Caso você deseje trocar mais vezes, será cobrado o valor do frete escolhido por você.

Depois da autorização de troca, o vale compras gerado tem o prazo de 30 dias para escolher outro produto em nosso site. Após esse período expira automaticamente.

IMPORTANTE:

Condições para troca e devolução:

Para validarmos a troca ou devolução, prezamos pelas seguintes condições:

- Só serão aceitos produtos nenhum indício de uso, sendo estes: odor, manchas, ou qualquer avaria que decorra do uso.

- Não serão aceitos itens que tenham sido alterados pela cliente (CORTES, PERFURAÇÕES, ARRANHÕES, MANCHAS, RASURAS, ETC);

- O produto deve estar intacto e a etiqueta/tag afixada à peça, com todos os protetores de alça;

- Não serão aceitos produtos fora do prazo de troca;

- Caso o produto apresente defeito por mau uso, o estorno não será autorizado e o produto devolvido ao cliente.

Condições para o cliente aceitar a entrega da mercadoria:

Quando a sua compra chegar, observe as condições do produto/embalagem no ato da entrega realizado pelo transportador e recuse o recebimento se:

- A embalagem estiver aberta ou avariada;

- O produto estiver em más condições;

- O produto em desacordo com o pedido;

- O pedido estiver incompleto.

- Caso perceba algum dano no produto após o seu recebimento, entre em contato com a nossa central de atendimento em até 72 horas.

Garantia:

Nós da Patty Brows store, acreditando na qualidade de nossos produtos e nos preocupando cada vez mais com a satisfação de nossos clientes, por isso asseguramos a garantia de nossos produtos de acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor) o direito de garantia de 7 (sete) dias contra defeitos de fabricação, a partir da data de recebimento do produto.

A garantia não cobre mercadorias danificadas por mal-uso, tais como: atrito ou batida, queima, rasgo ou furo, queda, contato com produtos químicos devido à limpeza ou não, violação, excesso de peso no carregamento de objetos, desgaste natural por tempo de uso, conserto efetuado por oficinas não autorizadas, rasuras ou alteração na Nota Fiscal e/ou Certificado de Garantia e ter sido usada em desacordo com as informações descritas (vide recomendações e cuidados).

Importante:

- Para facilitar na identificação dos procedimentos, nossa equipe vai solicitar fotos legíveis do problema apresentado.
- Com um defeito de fabricação identificado, é necessário que o produto seja encaminhado a nossa loja, onde será consertado. Para isto, enviaremos um código de postagem gratuita nos correios.
- O tempo de conserto depende do problema apresentado, mas na maioria dos casos não deve passar de 7 dias úteis após o recebimento do produto na loja.

RECOMENDAÇÕES E CUIDADOS

Para garantir a longevidade e a beleza de seu produto, recomendamos que sejam seguidas as orientações abaixo:

- Evite arranhar ou esfregar seu produto contra superfícies abrasivas, especialmente os acabamentos em couro natural e ecológicos.
- Mantenha seu produto longe de ambientes úmidos ou molhados e evite a exposição direta à luz solar; mantenha seu produto longe de qualquer fonte direta de calor (radiadores, interiores de automóveis superaquecidos pelo sol, etc.).
- Evite o contato com substâncias gordurosas, cosméticos, perfumes e soluções hidroalcoólicas ou qualquer material (revistas, outros couros, etc.) que possa transferir seus pigmentos coloridos para o produto.
- Evite contato com água. Se o produto ficar molhado ou sujo na superfície, seque com um pano absorvente macio e de cor clara. Nunca use sabão ou solvente.

- Para proteger seu produto quando você não estiver usando, guarde-o no saco de proteção de feltro fornecida.

- Cuidar adequadamente do seu produto permitirá que você aprecie sua beleza por muito tempo.

Em caso de dúvidas sobre seu produto, entre em contato conosco.

Nos colocamos a disposição através do e-mail: contato pattybrowsstore@outlook.com ou pelo Whatsapp, dentro do horário comercial.