

TROCA E DEVOUÇÃO

1. O prazo para a **troca** ser solicitada é de **até 30 dias corridos a partir da data de recebimento do produto**. Caso você prefira **devolver** o produto o prazo é de até 7 dias corridos **a partir da data de recebimento do produto**. Nos casos de defeito o prazo é de 90 dias corridos **a partir da data de recebimento do produto** e comunicado de imediato ao nosso atendimento via WhatsApp: (85) 9.8734-5285.

2. Para solicitar, basta entrar em contato com o nosso atendimento via WhatsApp clicando na bolinha verde localizada no canto inferior esquerdo desta página em nosso **canal de atendimento via Whatsapp: (85) 98734-5285**. Deve ser informado o número do pedido, produto(s) a ser(em) trocado(s) ou devolvido(s) e o motivo.

2.1. Você receberá por e-mail uma autorização de postagem com as informações para envio. A postagem é por nossa conta, desde que seja realizada com a autorização que geramos para você. O código tem validade de 10 dias, e a postagem deve ser feita dentro deste prazo. Caso haja algum imprevisto por sua parte com essa postagem favor nos informar para que possamos realizar ainda dentro do prazo uma nova autorização.

2.2. **Os produtos deverão estar com a etiqueta fixada e deverão ser enviados com a nota fiscal. Produtos sem a nota fiscal ou sem a etiqueta serão devolvidos aos clientes na modalidade Sedex à cobrar, tendo o cliente que pagar pelo envio.**

2.3. Após a postagem dos produtos nos correios é necessário que você avise o nosso **canal de atendimento via Whatsapp** fazendo um novo contato e informando o Código de Rastreamento que está localizado no comprovante impresso pelos correios. Depois disso daremos continuidade ao processo de troca ou devolução.

3. Quando os produtos chegarem no nosso estoque eles serão direcionados para análise do nosso departamento de qualidade, essa análise tem o prazo de até 2 dias úteis para que o processo seja finalizado.

4. Caso a análise do nosso departamento de qualidade seja aprovada finalizaremos o processo da forma que foi solicitado pelo cliente. Entramos em contato por meio de nosso canal de atendimento via WhatsApp confirmando as peças recebidas e informando o valor de crédito. A troca pode ser feita pela mesma peça em cores e/ou tamanhos diferentes ou por outro produto. Mas independente de sua escolha, deve entrar no site e realizar a troca mediante as instruções fornecidas em nosso atendimento.

4.1. A troca poderá ser realizada através do atendimento no prazo de até 48h, após este prazo enviaremos um voucher com o valor total de seu crédito para utilizar no prazo de até 30 dias.

4.2. Caso o produto escolhido possua valor acima do crédito, o cliente deverá pagar a diferença para concluir a troca.

4.3. Caso opte pelo voucher, ele tem validade de 30 dias e será atrelado ao CPF do comprador, não podendo ser transferido, nem convertido em outra forma de pagamento. Para utilizar, basta escolher a opção crédito para troca na tela de pagamento do novo pedido.

5. Se a opção escolhida for a devolução, ela será realizada no mesmo método de pagamento do item devolvido. Nosso departamento financeiro tem o prazo máximo de 7 dias úteis para processar a solicitação de estorno. **O atendente via WhatsApp lhe solicitará que envie um e-**

mail para formalizar sua devolução e o motivo que gerou a mesma. O processo de estorno só será dado continuidade após o envio do mesmo.

5.1. Para estorno no cartão de crédito o nosso departamento financeiro tem o prazo máximo de 7 dias úteis para processar junto a operadora do cartão de crédito e o prazo limite para o saldo retornar ao seu cartão de crédito é de até 120 de acordo com as operadoras de cartão e depende do fechamento da sua fatura.

5.2. Para estorno de pagamentos realizados via boleto bancário, o nosso departamento financeiro tem o prazo máximo de 7 dias úteis para processar junto ao PagSeguro e o valor será devolvido diretamente para a conta do PagSeguro atrelado ao CPF do(a) cliente, e podendo ser transferido pelo(a) cliente para qualquer conta bancária.

6. No caso de produtos devolvidos sem prévia comunicação, fora do prazo, com ausência ou divergência dos itens, sem a etiqueta ou nota fiscal, eles serão reenviados aos clientes. Isto é valido também para trocas reprovadas após a análise dos produtos pelo nosso departamento de qualidade. Eles serão reenviados aos clientes pela modalidade Sedex a cobrar e o frete deste reenvio deverá ser pago pelo cliente.

7. Para a sua comodidade todos os produtos adquiridos em nossos sites Dmetal (<https://loja.dmetal.com.br/>) e Chica Fulô (<https://loja.chicafulo.com.br/>) poderão ser trocados também em nossas lojas físicas próprias. Lembrando que produtos comprados em lojas físicas não poderão ser trocados no site, é necessário ir até as lojas para realizar a troca.

7.1. Produtos adquiridos no site Morah Brasil (<https://www.morah.com.br/>) não poderão ser realizados em lojas físicas da marca, podendo assim ser realizados somente em nosso site, pelo canal de atendimento via Whatsapp.

7.2. As trocas realizadas em lojas físicas seguem as regras abaixo.

7.2.1. Para trocas em loja física, leve a peça com etiqueta e o número do pedido ou nota fiscal.

7.2.2. Para a troca em loja física você terá direito a usar o valor pago pelas peças em qualquer peça de igual ou maior valor.

7.2.3. A troca em loja física estará sujeito a disponibilidade de peças da loja escolhida e regras de preços praticados em lojas físicas.

7.2.4. Uma vez que efetuar a troca em loja física, você não poderá mais efetuar a troca do mesmo pedido na loja virtual.

PONTOS IMPORTANTES: Produtos comprados em multimarcas ou marketplaces: Para troca ou devolução desses produtos é necessário entrar em contato com a loja/site onde o produto foi adquirido.

Contatos:

Canal de atendimento via Whatsapp: (85) 98734-5285

E-mail: site@dmetal.com.br