

Política de Troca de Produtos

Política de Troca e Devolução de Produtos (pdf)

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por CORINA STORE COMÉRCIO E CONFECÇÃO EIRELI, com endereço na Rua Julio de Castilho Pinto Pacca, 68, Vila Mogi Moderno, Mogi das Cruzes, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.20.627.066/0001-13, com Inscrição Estadual nº 454.633.079.116.

2. Contato – CACS (Central de Atendimento CORINA STORE)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a CORINA STORE disponibiliza o CACS para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O CACS opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas CORINA STORE, durante os horários de funcionamento; (b) Pelo telefone (11) 97990-0202, segunda a sexta das 08h00 às 20h00 e sábados, domingos e feriados das 09h00 às 18h00; (c) Por correspondência endereçada à CORINA STORE, Rua Julio de Castilho Pinto Pacca, 68, Vila Mogi Moderno, Mogi das Cruzes, SP, CEP 08717-560, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias. Além disso, a CORINA STORE disponibiliza neste Site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Entrega de Produtos, Política de Pagamentos, Política de Segurança e Privacidade e, finalmente, os Termos e Condições de Uso deste Site. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos Usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Modalidades

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a CORINA STORE disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (vício).

4. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à CORINA STORE por meio do CACS (Central de Atendimento CORINA STORE) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.1. Contato com o CACS. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o CACS (Central de Atendimento CORINA STORE) a fim de solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número do seu pedido e o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2. Envio do produto à CORINA STORE. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à CORINA STORE: (a) entregando-o em qualquer loja física da CORINA STORE; ou, (b) enviando-o à CORINA STORE por correio. Neste caso, bastará solicitar ao CACS (Central de Atendimento CORINA STORE) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a CORINA STORE poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a CORINA STORE verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se está sem indícios de testes, provas ou uso.

4.4. Negativa do arrependimento. Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a CORINA STORE notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

4.5. Devolução dos valores pagos. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a CORINA STORE notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela CORINA STORE à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

5. Devolução por arrependimento do Cliente (fora do prazo legal)

Além dos 7 (sete) dias previstos no Código de Defesa do Consumidor, a CORINA STORE permite ainda o cancelamento de compras em até 30 (trinta) dias corridos contados da data de recebimento do Produto. Neste caso, são aplicáveis todas as condições indicadas no item 4 acima, todavia o Cliente deverá arcar com os custos de envio do Produto à CORINA STORE, seja apresentando-se pessoalmente em uma loja física, seja enviando o Produto pelos Correios.

6. Devolução ou Troca por defeito no produto (em até sete dias)

Se o Produto adquirido no Site apresentar algum defeito ou avaria, o Cliente poderá solicitar a sua devolução ou troca por meio do CACS (Central de Atendimento CORINA STORE). O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do produto, para informar a existência do defeito e requerer a troca ou a devolução. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá reportar a existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente. A análise do pedido de troca ou devolução será processada da seguinte forma:

6.1. Contato com o CACS. O Cliente deverá contatar o CACS (Central de Atendimento CORINA STORE) a fim de informar a existência do defeito. É importante que o Cliente informe neste contato o número do pedido, o nome completo do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais.

6.2. Envio do Produto à CORINA STORE. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à CORINA STORE: (a) entregando-o em qualquer loja física da CORINA STORE; ou, (b) enviando-o à CORINA STORE por correio. Neste caso, bastará solicitar ao CACS (Central de Atendimento CORINA STORE) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a CORINA STORE poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

6.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a CORINA STORE verificará as suas condições, sendo que: (i) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (ii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

6.4. Negativa da troca ou devolução. Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, a CORINA STORE notificará o Consumidor para retirar o Produto em questão ou para arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

6.5. Aceitação da troca ou devolução. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a CORINA STORE notificará o Cliente a aceitação e validação das condições do produto devolvido e permitirá que o Cliente opte pelo (i) envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional ou (ii) emissão de um Vale Compras no valor total do pagamento feito pelo Cliente (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras em qualquer loja física da CORINA STORE. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo crédito no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras; (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na CORINA STORE, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.