

FAQ – Perguntas frequentes do E-commerce

1. MEUS PEDIDOS

Consigo rastrear o minha Compra?

Sim. As informações mais atualizadas sobre sua Compra e a situação de entrega de sua Compra estão disponíveis em Meus pedidos. Além disso, você será notificado do andamento do seu pedido pelo e-mail informado.

Qual a empresa responsável pela entrega da minha Compra?

A escolha de qual destas empresas será responsável pelo transporte de seu pedido caberá exclusivamente à Beard & Mustache Mens's Store, não tendo o Cliente nenhuma influência sobre tal decisão. Neste momento, trabalhamos com os Correios. É possível que, no futuro, a Beard & Mustache Mens's Store decida trabalhar com outras transportadoras, além dessa, ou que decida parar de trabalhar com essa transportadora.

Posso adicionar outro produto à Compra que eu fiz?

Não, após finalizada, a Compra não poderá ser alterada. Para adquirir outro produto, você deverá iniciar uma nova Compra.

Não recebi todos os itens da minha Compra. O que faço?

Entre em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados.

Posso efetuar uma Compra no Site com CNPJ?

Neste momento, não estamos trabalhando com esta opção. Apenas pessoas físicas podem se cadastrar no Site e efetuar Compras. A aquisição de produtos por meio de CNPJ pode ser feito no Televendas. Na loja física só é possível com cartão corporativo.

Como faço para confirmar a disponibilidade de um produto no estoque?

No Site, se houver carrinho de compras visível no momento da finalização do pedido, significa que há estoque do produto.

Posso fazer minha Compra no Site e buscar os produtos adquiridos na loja física?

Não. Ao efetuar uma Compra pelo Site, você receberá o(s) produto(s) adquirido(s) no endereço informado, por meio dos mecanismos de entrega disponibilizados pela Beard & Mustache Mens's Store no Site. A respeito, vide a Política de Entrega.

Qualquer pessoa pode receber o produto que eu comprei?

Sim, desde que seja maior de idade, esteja munido de um documento de identificação e assine o protocolo de entrega.

Existe um valor mínimo de pedido?

Não.

A Beard & Mustache Mens's Store faz entrega parcial?

Não, as entregas serão feitas por Compra feita no Site, incluindo sempre o total de produtos adquiridos na respectiva Compra do Site.

Posso alterar o endereço da entrega?

Sim, mas somente antes de concluir a Compra no Site. Depois de finalizada, a Compra não pode mais ser alterada. Em caso de dúvida, entre em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados.

Como é calculado o frete para meu pedido?

O valor do frete é calculado automaticamente, a partir dos produtos selecionados e do CEP da entrega do Cliente. A informação do valor do frete já calculado para determinado endereço e determinados produtos aparece para o Cliente no momento de finalização da Compra no Site.

Eu consigo mandar uma parte da Compra para um endereço e outra parte para outro?

Não. Todos os produtos adquiridos em determinada Compra serão entregues conjuntamente, no mesmo endereço. Para enviar produtos para dois endereços diferentes, será necessário realizar duas Compras diferentes, em momentos distintos.

Posso incluir ou excluir produtos do carrinho de compras?

Sim, mas apenas até a finalização da Compra no Site. Para incluir, basta clicar no mais e, para excluir, na lixeira. Para alterar a quantidade de produtos dentro do carrinho de compras é necessário que você coloque a quantidade (em números) que você deseja adquirir.

Posso retomar um carrinho de compras?

Sim, desde que os produtos nele indicados ainda estejam disponíveis em estoque, será possível recuperar o carrinho de compras e finalizar a Compra.

2. PAGAMENTO

Quais são os meios de pagamentos disponíveis?

No momento, o Site está operando com o PagSeguro e depósito em conta Bancaria. No futuro, a Beard & Mustache Mens's Store pretende adotar outros meios de pagamento. Essas mudanças serão divulgadas em nosso Site e refletidas em nossa Política de Pagamentos.

Qual o procedimento se houver pagamento em duplicidade?

Você pode entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados. Neste contato, você poderá solicitar o cancelamento do pagamento duplicado. Após análise, a Beard & Mustache Mens's Store requererá à operadora do cartão que faça o estorno, se devido.

E se o meu pagamento não for aprovado?

Você será notificado em até 48 horas e deverá inserir outro meio de pagamento. Caso contrário, a Compra no Site será cancelada.

Qual é o prazo de aprovação da Compra?

O prazo é de até 48 horas.

Posso alterar o cartão depois da finalização da Compra?

Não será possível este procedimento.

Quais são as formas de parcelamento?

Todas as Compras feitas no cartão de crédito podem ser parceladas em até 2 (duas) vezes s/ juros.

Como solicito a segunda via do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica)?

Basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados.

Como solicitar a segunda via da Nota Fiscal?

Basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados.

Posso utilizar meu cartão emitido no exterior?

Não, aceitamos apenas cartões de crédito emitidos no Brasil.

Quais são os prazos para estorno?

A Beard & Mustache Mens's Store pedirá o estorno à administradora de cartões em um prazo não superior a 72 (setenta e duas) horas. No entanto, você deverá aguardar o estorno na fatura. O estorno poderá acontecer em até duas faturas, de acordo com a política de cancelamento da administradora do cartão de crédito.

3. PRODUTOS

É possível encomendar um produto que não esteja à venda?

Não. Todos os produtos que a Beard & Mustache Men's Store comercializa, está disponível em nosso site.

O Site da Beard & Mustache Mens's Store pratica ofertas relâmpago?

Sim, você pode ver o item Promoções dos nossos Termos e Condições de Uso. Além disso, essas promoções serão sempre anunciadas em nosso Site com destaque, indicando o tempo e as condições de validade, e por e-mail para todos os cadastrados para receber essas informações. Fique atento às ofertas disponíveis no Site fora do horário comercial e cadastre seu e-mail para receber estas notificações.

4. CANCELAMENTOS, TROCAS E DEVOLUÇÕES

Como trocar um produto do eCommerce?

Para trocar um produto adquirido no Site, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados. Para mais informações, acesse nossa Política de Trocas e Devoluções.

Posso trocar o produto via Televidas?

Sim, desde que os Produtos tenham o mesmo valor da compra realizada no Site. Caso contrário, entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados.

Como devolver um produto?

Como devolver um produto com defeito?

Como fazer devolução de um produto por arrependimento ou desistência?

Para fazer a devolução de um produto, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados. O procedimento será o mesmo para devolução de produtos com defeito e para devolução por arrependimento ou desistência. Nesses casos, o prazo será de, no máximo, 7 (sete) dias. Para mais informações, consulte nossa Política de Trocas e Devoluções.

Quais as normas para devolução por Correios?

Inicialmente, você deve entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados, e informar os motivos da devolução. Dependendo do caso, a Central de Atendimento fornecerá um código de autorização de postagem, com o qual você poderá enviar o produto à Beard & Mustache Mens's Store, de qualquer Agência dos Correios sem qualquer custo. Para mais informações, consulte nossa Política de Trocas e Devoluções.

Posso devolver um produto na loja física?

Não, não temos loja física, somente via on-line mais já estamos trabalhando em uma loja física para melhor atender nossos clientes.

Como faço para cancelar minha compra?

Se você quiser cancelar sua compra, entre em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados e solicitar o cancelamento. Nossos atendentes orientarão o Cliente com relação ao processo por completo.

Ressarcimento de valores de pedidos cancelados?

O ressarcimento será feito por meio de pedido de estorno do valor cobrado perante a administradora de cartão de crédito.

Após o período de troca e devolução, se o produto estiver com defeito o que eu devo fazer?

Você deve entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados.

Em que situações meu pedido pode ser cancelado?

Normalmente quando não há liberação do crédito por parte da administradora do cartão. Em caso de dúvidas, entrar em contato com nossa Central de Atendimento por Whatsapp (11)94045-1734, pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br ou outros meios de atendimento disponibilizados.

5. CADASTRO DE CLIENTE

Como criar uma Conta de Acesso?

Você pode se cadastrar clicando aqui e preenchendo o cadastro de Cliente. A criação de uma Conta de Acesso vai facilitar sua navegação no site, permitindo, por exemplo, que você faça listas de desejos e simplificando o processo de Compra.

Como faço para receber as Ofertas da Beard & Mustache Mens's Store?

Você pode se cadastrar em nossa **Newsletter**.