

Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce

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 pela razão social Rodrigo Rosa Lima 28193557816, com endereço na Av. Guarulhos, 2845 T2A83 - Guarulhos - SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.24.611.361/0001-32, com Inscrição Estadual nº 796.451.041.112.

2. Contato – Central de Atendimento Beard & Mustache Men’s Store

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Pagamentos, a Beard & Mustache Men’s Store disponibiliza a Central de Atendimento Beard & Mustache Men’s Store para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. A Central de Atendimento Beard & Mustache Men’s Store opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: durante os horários de funcionamento; Pelo telefone (11)94045-1734, de segunda a sexta, das 08:00 às 22:00, e aos sábados, domingos e feriados, das 09:00 às 20:00; Por correspondência endereçada à Beard & Mustache Men’s Store, Av. Guarulhos, 2845 T2A83 – CEP 07031-000 - Guarulhos – SP ou pelo e-mail contato@beardandmustache.com.br, 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 Beard & Mustache Men’s Store disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Trocas e Devoluções, Política de Privacidade e Segurança. 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 Beard & Mustache Men’s 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 Beard & Mustache Men’s Store por meio do Central de Atendimento Beard & Mustache Men’s 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 Central de Atendimento Beard & Mustache Men's Store. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o Central de Atendimento Beard & Mustache Men's Store a fim de solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2. Envio do produto à Beard & Mustache Men's Store. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à Beard & Mustache Men's Store: (a) entregando-o em qualquer loja física da Beard & Mustache Men's Store com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à Beard & Mustache Men's Store por correio. Neste caso, bastará solicitar a Central de Atendimento Beard & Mustache Men's Store um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a Beard & Mustache Men's 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 Beard & Mustache Men's Store verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) 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 Beard & Mustache Men's 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 Beard & Mustache Men's 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 Beard & Mustache Men's 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 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 da Central de Atendimento Beard & Mustache Men's 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:

- 5.1. O Cliente deverá contatar a Central de Atendimento Beard & Mustache Men's Store a fim de informar a existência do defeito. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal, o nome completo do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais.
- 5.2. Envio do Produto à Beard & Mustache Men's Store. O Cliente terá que enviar à Beard & Mustache Men's Store por correio. Neste caso, bastará solicitar ao Central de Atendimento Beard & Mustache Men's Store um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a Beard & Mustache Men's Store poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.
- 5.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a Beard & Mustache Men's Store verificará as suas condições, sendo que: (i) o produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; (ii) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.
- 5.4. Negativa da troca ou devolução. Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, a Beard & Mustache Men's Store notificará o Consumidor para retirar o Produto em questão ou para arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.
- 5.5. Aceitação da troca ou devolução. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a Beard & Mustache Men's 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 Beard & Mustache Men's Store ou pelo televentas. 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 Beard & Mustache Men's Store, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

6. Devolução ou Troca por defeito no produto (após mais de sete dias)

Após o prazo de 7 (sete) dias não será mais possível efetuar a troca do produto.