



J3 WEAR

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?

Neste momento, trabalhamos com a transportadora: Correios. É possível que, no futuro, a J3 Wear decida trabalhar com outras transportadoras, além dessas, ou que decida parar de trabalhar com essas transportadoras.

Posso adicionar outro produto à Compra que eu fiz?

Sim, entre em contato com o SAC da J3 Wear o mais rápido possível, Caso contrario não poderá ser adicionado outro produto.

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

Entre em contato com o nosso SAC – J3 Wear pelo telefone (81) 9 92281807 ou pelos 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 SAC – J3 Wear. Na loja física só é possível com cartão corporativo.

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

No Site, o item ficará disponível para compra.

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

No momento 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 J3 Wear 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. Fique à vontade em nosso site.

A J3 Wear faz entrega parcial?

Apenas quando o cliente solicita. Sempre as entregas serão feitas por Compra no Site, incluindo sempre, o total de produtos adquiridos na respectiva Compra do Site.

Posso alterar o endereço da entrega?

Sim, Em caso de da compra ser finalizada, entre em contato com o SAC - J3 Wear por telefone (81) 9 92281807 ou pelos 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?

Sim. Todos os produtos adquiridos em determinada Compra são entregues conjuntamente, no mesmo endereço. Para enviar produtos para dois endereços diferentes, será necessário entrar em contato com o SAC – J3 Wear ou 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 aceita apenas cartões de crédito emitidos no Brasil de bandeiras Mastercard®, Visa®, Elo®, Hipercard®, American Express® entre outros. No futuro, a J3 Wear 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 o SAC – J3 Wear por telefone (81) 9 92281807 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados. Neste contato, você poderá solicitar o cancelamento do pagamento duplicado. Após análise, a J3 Wear requererá à operadora do cartão que faça o estorno, se devido.

E se o meu pagamento não for aprovado?

Você será notificado em até 72 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 72 horas. Após a confirmação do pagamento.

Posso alterar o cartão depois da finalização da Compra?

Solicite o cancelamento ao SAC - J3 Wear. Pois não será possível este procedimento.

Quais são as formas de parcelamento?

Todas as Compras feitas no cartão de crédito podem ser parceladas em até 6 (seis) vezes.

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

Basta entrar em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear), por telefone (81) 9 92281807 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados.

Como solicitar a segunda via da Nota Fiscal?

Basta entrar em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear), por telefone (81) 9 92281807 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados.

Quais são os prazos para estorno?

A J3 Wear 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?

Sim. Há produtos que não estão disponíveis para venda no Site que podem ser encomendados no nosso site, pelo SAC ou em nossas lojas físicas.

Por que nem todos os produtos estão disponíveis para a compra?

A fim de manter um alto nível no atendimento aos seus Clientes, a J3 Wear disponibilizará no Site apenas determinados produtos.

O Site da J3 Wear 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 e Instagram 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.

5. CANCELAMENTOS, TROCAS E DEVOLUÇÕES

Como trocar um produto do eCommerce?

Para trocar um produto adquirido no Site, vá pessoalmente a uma de nossas lojas físicas ou entre em contato com o SAC - J3 Wear, por telefone (81) 9 92281807 ou pelos outros meios de contato disponibilizados. Para mais informações, acesse nossa Política de Trocas e Devoluções.

Posso trocar o produto via Televendas?

Sim, desde que os Produtos tenham o mesmo valor da compra realizada no Site. Caso contrário, vá pessoalmente a uma de nossas lojas físicas ou entre em contato com o SAC - J3 Wear, por telefone (81) 9 92281807 ou pelos outros meios de contato disponibilizados.

Como devolver um produto, um produto com defeito ou um produto por arrependimento ou desistência?

Para fazer a devolução de um produto, basta ir a uma de nossas lojas físicas ou entrar em contato para obter um código de postagem para que você possa entregar o produto em uma agência dos Correios. Caso haja qualquer dúvida, entre em contato com o SAC – J3 Wear, por telefone (81) 9 92281807, ou pelos outros meios de contato disponíveis. 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 o SAC – J3 Wear, por telefone (81) 9 92281807, ou pelos outros meios de contato disponíveis, e informar os motivos da devolução. Dependendo do caso, o SAC fornecerá um código de autorização de postagem, com o qual você poderá enviar o produto à J3 Wear, de qualquer Agência de Correios Própria AC ou Agência Franqueada AGF, sem qualquer custo. Para mais informações, consulte nossa Política de Trocas e Devoluções.

Posso devolver um produto na loja física?

Sim, desde que o produto adquirido no Site atenda as condições estabelecidas em nossa Política de Trocas e Devoluções.

Como faço para cancelar minha compra?

Se você quiser cancelar sua compra, pode dirigir-se pessoalmente a uma de nossas lojas físicas ou entrar em contato com o SAC – J3 Wear, por telefone (81) 9 92281807, ou pelos outros meios de contato disponibilizados, e solicitar o cancelamento. Nos dois casos, 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 direto com o fabricante. Caso tenha algum problema, entre em contato com o CA SAC – J3 Wear, por telefone (81) 9 92281807 ou pelos 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, consulte o SAC – J3 Wear, por telefone (81) 9 92281807 ou pelos outros meios de atendimento disponibilizados.

6. PREÇOS

Os preços são válidos em todas as lojas físicas? E, Os preços para venda pelo site são os mesmos das lojas físicas?

Não. Os preços apresentados no Site se referem apenas às compras efetuadas no site, não se aplicando nem ao Televentas nem às lojas físicas.

Se o preço praticado no Site for menor que o da loja física, terei ressarcimento da diferença?

Não. Os preços são fixados de forma diferente para o Site, para o Televentas e para as lojas físicas e a J3 Wear não reembolsa nenhuma diferença de preço verificada entre suas diversas formas de atuação.

7. 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 J3 Wear?

Você pode criar uma Conta de Acesso, como indicado na questão anterior, ou simplesmente indicar seu e-mail em nossa Newsletter.