



Política de Troca e Devolução de Produtos

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 J3 Wear, com endereço na Av Santos Dumont 490, Loja 05, Aflitos, Recife-PE. Inscrita no CNPJ: 27.729.405/0001-84, com Inscrição Estadual nº 26-8-0321052-5.

2. Contato – SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a J3 disponibiliza o SAC para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas J3, durante os horários de funcionamento; (b) Pelos telefones (81) 9 94847733, segunda a sexta das 09h00 às 19h00, sábados das 09h00 às 17h00; (c) Por correspondência endereçada à J3, Av Santos Dumont 490, Loja 05, Aflitos, Recife-PE, 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 J3 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 J3 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 J3 por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear) 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 SAC. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear) 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 J3. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à J3: (a) entregando-o em qualquer loja física da J3 com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à J3 por correio. Neste caso, bastará solicitar ao SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a J3 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 J3 verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em boas condições; 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 J3 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 J3 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 J3 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 J3 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 J3, 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 SAC (Serviço de

Atendimento ao Cliente da J3 Wear). 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 SAC. O Cliente deverá contatar o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear) 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.

6.2. Envio do Produto à J3. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à J3: (a) entregando-o em qualquer loja física da J3 com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à J3 por correio. Neste caso, bastará solicitar ao SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a J3 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 J3 verificará as suas condições, sendo que: (i) está em boas condições; (ii) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) 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 J3 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 J3 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 J3 ou pelo televendas. 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 J3, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

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

Após o prazo de 7 (sete) dias para devolução ou troca de produto defeituoso, a J3 permite ainda analisar a situação do Cliente em até 15 (quinze) dias corridos contados da data de recebimento do Produto. Neste caso, são aplicáveis todas as condições indicadas no item 6 acima, todavia o Cliente deverá arcar com os custos de envio do Produto à J3, seja apresentando-se pessoalmente em uma loja física, seja enviando o Produto pelos Correios. De qualquer forma, o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente da J3 Wear) auxiliará o Cliente em todos os processos.