

## Política de devolução

### Enquadramento

A presente política de devolução foi elaborada com base na legislação em vigor e pode ser actualizada sem aviso prévio.

### Prazo de Livre Resolução e devolução

O cliente tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos (para além do custo de devolução do(s) produto(s)) e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 (catorze) dias, a contar a partir do dia em que o cliente ou um terceiro indicado pelo cliente (com excepção do transportador) adquira a posse física do(s) produto(s).

Assim, no caso de exercício do direito de livre resolução, qualquer compra efectuada na loja pode ser devolvida até ao prazo limite de 14 dias após ser recepcionada. Após este período, não será possível oferecer o reembolso ou a troca do(s) artigo(s).

Se o cliente pretender exercer o direito de Livre resolução de contrato, deverá preencher e entregar qualquer declaração inequívoca de resolução do contrato. Pode através de um contacto com a loja, dentro do prazo acima referido, solicitar o formulário de Livre Resolução ou indicar através do e-mail **{e-mail de contacto de loja}**, de forma explícita, que pretende resolver o contrato.

O contacto efectuado por e-mail deve fazer referência aos dados a seguir mencionados:

- Nome do receptor;
- Contacto de telefone/telemóvel;
- Número da encomenda;
- Data da encomenda;
- Data de recepção da encomenda;
- Número de produtos e/ou serviços adquiridos.

Após recepção do pedido de livre resolução de contrato, será dada uma resposta com a maior brevidade possível, de forma a agilizar e agendar a recolha do(s) produto(s) adquiridos.

### Condições para a devolução

Para que uma compra possa ser elegível para devolução, os artigos adquiridos devem estar nas mesmas condições em que foram entregues. Será também necessário que os mesmos sejam devolvidos na embalagem original e sem sinais de uso indevido ou mau manuseamento.

Os produtos considerados perecíveis não podem ser devolvidos. São exemplo os seguintes: bens alimentares, flores, jornais e revistas.

Não serão também aceites para devolução produtos relacionados com a higiene ou intimidade pessoal, bem como {outros exemplos de tipologias de produtos}.

A devolução deverá ser sempre feita para o comerciante e nunca para o fornecedor dos produtos e/ou serviços.

### **Documentação**

Para que o processo de devolução possa ser concluído, será necessário incluir o envio da factura de compra, do comprovativo de pagamento e do formulário de devolução.

### **Reembolso**

O reembolso do valor do(s) produto(s), assim como dos custos de entrega, será total no prazo de 14 dias a contar da data em que somos informados da decisão de livre resolução.

A **{nome da loja}** não é obrigada a reembolsar custos adicionais de devolução como uma modalidade de recolha do(s) produto(s) diferente e mais onerosa do que aquela que é por nós apresentada. No caso da recolha do(s) produto(s) no cliente ser solicitada pela **{nome da loja}**, o processo de reembolso será iniciado após a devida recepção do(s) produto(s). O cliente será notificado por **{e-mail}** relativamente a este processo.

O reembolso será efectuado através do mesmo método de pagamento utilizado pelo cliente no pagamento inicial, salvo em situações de acordo expresso e em que o cliente não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

Se não receber o reembolso no prazo indicado, procure verificar novamente a sua conta bancária. Se ainda assim não confirmar o depósito do valor, procure também contactar o seu gestor bancário. Se ainda assim, não tiver feedback, procure contactar o banco. Após estes passos, poderá contactar-nos a partir do número **{contacto de loja}**.

### **Trocas**

Uma troca de artigos só é aceite quando a encomenda se apresenta com defeito, incompleta, incorrecta ou com danos decorrentes do acto da entrega. Caso pretenda efectuar a troca de um artigo, deve contactar-nos por e-mail através do seguinte endereço: **{e-mail}**.

O artigo deve ser enviado para a seguinte morada:

**{inserir morada de expedição}**

### **Ofertas**

Se o artigo foi oferecido, o mesmo só será aceite para troca e mediante a apresentação do respectivo talão de oferta.

### **Portes de envio**

Os portes de envio pagos inicialmente serão incluídos no valor a reembolsar, conforme está previsto na legislação em vigor no Decreto de Lei n.º 24/2014.

Caso o cliente pretenda uma modalidade de recolha diferente da definida pela **{nome da loja}**, o cliente ficará responsável por pagar os custos adicionais de portes de envio relativos ao retorno do produto à loja, quer seja para efeitos de devolução ou troca.

Não podemos garantir que os artigos são devolvidos ou que chegam em condições idênticas às do momento em que são enviados.

### **Devoluções internacionais**

No caso de uma encomenda entregue no estrangeiro, o processo de devolução é feito com base nas condições acima mencionadas.