

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÕES

POLÍTICA DE TROCA

• INFORMAÇÕES GERAIS

A Oliv preza pela qualidade de seus produtos e acredita que todos os seus clientes devem ficar satisfeitos e terem suas compras finalizadas sem qualquer desarmonia. Com base no Código de Defesa do Consumidor, foi criada a Política de Troca e Devolução da Oliva.

PRODUTOS PROMOCIONAIS

Produtos identificados no Site como PROMOCIONAIS não possuem troca, de forma alguma.

EMBALAGEM VIOLADA

Caso a embalagem do produto apresentar qualquer indício de violação ou ocorra qualquer irregularidade no ato da entrega, **RECUSE O RECEBIMENTO** da mercadoria e comunique imediatamente nossa Central de Atendimento através do e-mail olivabrandd@gmail.com. Ou pelo WhatsApp: (21) 98580-1239. Os correios vão devolver o pedido para a Oliva e um novo envio será feito sem nenhum custo adicional.

IMPORTANTE: Toda solicitação de troca ou devolução deve ser efetivada dentro dos prazos estabelecidos, não sendo aceitas solicitações fora dos prazos estipulados.

DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem até **7 (sete)** dias corridos para se arrepender da compra e comunicar a desistência ao fornecedor. Após esta data não será possível aceitar a devolução. As solicitações de desistência da compra serão acatadas desde que:

- Para efetuar a troca basta encaminhar um e-mail para olivabrandd@gmail.com ou para WhatsApp (21) 98580-1239, informando no assunto **PEDIDO DE TROCA POR ARREPENDIMENTO**, o número do pedido, a peças que deseja devolver e o motivo do arrependimento.
- O produto deve ser devolvido na embalagem original, com suas respectivas etiquetas intactas, sem indícios que tenha sido utilizado, juntamente com a nota fiscal de venda – DANFE correspondente.

IMPORTANTE: Caso os requisitos acima não sejam preenchidos, a Oliva não estará obrigada a aceitar o cancelamento da compra.

Após a chegada do produto em nossos estoques, será realizada uma análise de qualidade que pode levar até 05 dias úteis e, se o mesmo atender as especificações de nossa política de troca daremos continuidade ao procedimento de troca ou restituição do valor pago referente ao produto conforme descrito no item restituição de valores.

O direito de arrependimento leva à anulação da compra e, assim como o consumidor tem direito à restituição dos valores pagos pelo produto, o fornecedor tem o direito de receber o produto intacto, em condições de ser novamente vendido, não sendo admitido qualquer indício de uso ou avaria do produto, de seus componentes ou de suas etiquetas.

RESSALTAMOS QUE SÓ SERÁ REALIZADA A TROCA OU RESTITUIÇÃO DO VALOR REFERENTE A MERCADORIA SE TODAS AS REGRAS ACIMA DELINEADAS FOREM ATENDIDAS.

DEVOLUÇÃO POR DEFEITO DE FABRICAÇÃO

Produtos com defeito podem ser trocados ou devolvidos em até 90 (noventa) dias corridos, contados do recebimento do produto. As solicitações de troca por defeito serão acatadas desde que:

- Para efetuar a troca por defeito de fabricação basta encaminhar um e-mail para olivabrandd@gmail.com ou para o WhatsApp (21) 98580-1239 informando no assunto **PEDIDO DE TROCA POR DEFEITO**, o número do pedido, a peças que deseja devolver juntamente com fotos anexadas em formato JPEG e a descrição do defeito.
- O cliente só poderá efetuar a troca do produto mediante a apresentação da respectiva nota fiscal – DANFE. Caso não possua esse documento, não será possível o aceite da solicitação de troca.
- O produto deve ser devolvido na embalagem original, com suas respectivas etiquetas intactas, sem indícios que tenha sido utilizado, acompanhado obrigatoriamente da Nota Fiscal correspondente.
- Após a chegada do produto em nossos estoques, será realizada uma análise de qualidade que pode levar até 05 dias úteis e, se o mesmo atender as especificações de nossa política de troca, será feita a substituição do produto por outro igual (**AS**

TROCAS DEPENDEM DA DISPONIBILIDADE EM NOSSO ESTOQUE) ou créditos no mesmo valor da compra, para utilização no site da Oliva; sendo assim um novo produto será enviado em até 30 (trinta) dias corridos, para o mesmo endereço de entrega do pedido original com o prazo de entrega referente ao seu CEP na modalidade PAC.

IMPORTANTE: Todos os produtos devolvidos com defeito passam por uma avaliação técnica. Nos casos em que for detectada má utilização ou não for constatado o defeito mencionado ou em caso de reclamações efetuadas fora do prazo estabelecido, o produto será devolvido ao cliente sem prévio aviso e sem eventual conserto. A Oliva se isenta da responsabilidade de aceitar a troca ou a devolução de qualquer produto em que o defeito tenha ocorrido por mau uso por parte do cliente ou em casos de reclamações efetuadas fora dos prazos estabelecidos nesta política.

RESSALTAMOS QUE SÓ SERÁ REALIZADA A TROCA SE TODAS AS REGRAS ACIMA DELINEADAS FOREM ATENDIDAS.

REENVIO DE PRODUTOS

Todos os produtos para troca deverão ser enviados para o endereço:

Rua Amendoiras Bloco 1 Apartamento 102 – Cosmos – Rio de Janeiro CEP: 23056-620

IMPORTANTE: Em casos de Reenvio de Compras, o cliente deverá estar ciente que independente de qual foi a forma escolhida no ato da compra, o reenvio que a Oliva disponibilizará é apenas via PAC.

RESTITUIÇÃO DE VALORES

O valor pago pelo cliente referente ao produto será devolvido de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra, como explicado abaixo, e desde que observadas às demais condições aplicáveis aos casos descritos nesta política. No caso de devolução parcial do pedido, nenhum valor será devolvido.

• Pagamento com Cartão de Crédito:

O estorno dos valores ocorre como um saldo positivo nas próximas faturas do cartão de crédito. Tal procedimento terá seu prazo para ocorrer de acordo com a administradora de cada cartão.

À partir da data de solicitação de estorno entregue pela Oliva à administradora do cartão de crédito, fica sendo de responsabilidade da respectiva administradora o estorno da compra.

Estornos por desistência/arrependimento só serão realizados quando a compra estiver sido devolvida à Oliva.

2. Pagamento com Boleto Bancário ou Débito

A devolução dos valores será realizada por meio de transferência bancária, DOC ou TED somente para a conta do responsável cadastrado no site pela compra no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Não será concedido crédito a terceiro

3. Pagamento com PIX

o valor será depositado em conta bancária informada pelo cliente em até 10 dias úteis