

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO – SENTIERO DESIGN

Na Sentiero Design, queremos que sua experiência seja impecável do início ao fim. Esta Política de Troca e Devolução foi elaborada conforme o Código de Defesa do Consumidor (**Lei nº 8.078/90**) e demais normas aplicáveis, trazendo transparência, segurança e respeito em todas as etapas da sua compra em nossa loja exclusivamente online.

1. Condições Gerais

Para que a troca ou devolução possa ser efetuada, é necessário que:

- O produto esteja em perfeitas condições, sem sinais de uso, manchas, danos, lavagem ou alterações.
- Todas as etiquetas, lacres, componentes, manuais e acessórios originais estão intactos.
- A embalagem original está preservada e protegida para o envio.

Todos os produtos devolvidos passam por uma análise de qualidade realizada pela equipe da Sentiero Design. Caso sejam identificados indícios de uso ou descumprimento das condições acima, a solicitação será recusada e o produto retornará ao cliente.

2. Prazos para Troca ou Devolução

2.1. Arrependimento ou Desistência

Conforme o Art. 49 do CDC, você pode desistir da compra realizada online em até **7 (sete) dias corridos** após o recebimento do produto.

- A solicitação deve ser feita dentro desse prazo pelos canais de contato.
- O produto deve seguir rigorosamente as condições gerais do item 1.
- Após a aprovação, o reembolso será integral, incluindo o frete pago, conforme a forma de pagamento utilizada no pedido.

2.2. Produto com Defeito

Se o produto apresentar **defeito de fabricação**, você tem até **30 (trinta) dias corridos** após o recebimento para solicitar análise, troca ou devolução.

Procedimento:

- Entre em contato informando o defeito e, se possível, envie fotos ou vídeos.
- O produto será analisado pela Sentiero Design.
- Caso o defeito seja confirmado:
 - substituição por outro idêntico (se houver estoque);
 - troca por outro produto de valor similar;

- emissão de vale-compras;
- reembolso integral.

• Caso o defeito não seja constatado (ex.: mau uso), o produto será devolvido ao cliente.

3. Como Solicitar Troca ou Devolução

O processo é simples:

1. **Contato:** Envie um e-mail para contato@sentierodesign.com.br ou ligue para (21) 97902-9222, informando número do pedido e motivo da solicitação.
2. **Autorização de postagem:** Após a análise inicial, enviaremos um código de postagem dos Correios sem custo para envios por arrependimento ou defeito.
3. **Envio do produto:** Embale o produto adequadamente e faça a postagem com o código fornecido.
4. **Análise e retorno:** Após o recebimento, nossa equipe realizará a inspeção. Em até **5 dias úteis**, informaremos o resultado e daremos sequência ao procedimento (troca, reembolso etc.).

4. Reembolso

O reembolso será realizado conforme a forma de pagamento utilizada:

- **Cartão de crédito:** O estorno é solicitado à operadora e pode aparecer em até 2 faturas subsequentes.
- **Pix ou transferência:** O valor será creditado na conta indicada em até 5 dias úteis após a aprovação da devolução.

5. Custos de Frete

- **Arrependimento dentro do prazo legal ou produto com defeito:** o frete de devolução e o frete para envio do novo item (se aplicável) são de responsabilidade da Sentiero Design.
- **Troca por preferência pessoal (cor, tamanho, modelo etc.) após o prazo de arrependimento:** os custos de envio e reenvio são de responsabilidade do cliente.

6. Contato

Estamos à disposição para ajudar no que for necessário:

E-mail: contato@sentierodesign.com.br

Telefone: (21) 97902-9222

Horário: Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados)