Devoluções e cancelamentos

**Devoluções**

A Beleza Oculta oferece aos seus clientes produtos de qualidade, fabricando e buscando parcerias com os melhores fornecedores nas categorias que comercializa.

Pelo respeito e dedicação que temos pelos nossos clientes, visando sempre na satisfação do consumidor e para manter a credibilidade conquistada. Estabelecemos uma Política de Devolução de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, para garantia e satisfação em suas compras. Não trabalhamos com trocas diretas, apenas devolução.

Basta entrar em contato conosco através de nossos canais de atendimento em seus respectivos horários de expediente expostos em nosso site (Horário Segunda a Quinta das 07:00 às 16:00 e Sexta de 07:00 às 12:30. ), para a realização da devolução de um produto. Observe as seguintes condições:

**Devolução por arrependimento:** Nossa loja estabelece o prazo de até 7 (sete) dias corridos após o recebimento da mercadoria, para o consumidor exercer seu direito de devolução ou rejeição ao produto sem custo do frete. Para esse procedimento o cliente tem que entrar em contato em nossos canais de atendimento (WhatsApp ou e-mail).

**Produto não vendido**: Em caso de troca por não vender toda a mercadoria adquirida ou outros motivos que não sejam defeito do produto, o pedido de troca deve ser feito em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data do recebimento, neste caso o frete será de custeio do cliente. Lembrando que as normas deverão ser respeitadas.

**Após receber sua devolução**: Entraremos em contato via e-mail cadastrado enviando um **cupom de desconto no valor pago pelas peças,** assim poderá utilizar em uma próxima compra. OBSERVAÇÃO: O novo frete será custeado pelo cliente. Caso não seja aceito o cupom de desconto poderá ser realizado o ressarcimento do valor devolvido sendo o mesmo solicitado em resposta ao e-mail recebido.

**IMPORTANTE:**

**\*Não será permitida a devolução de qualquer produto da categoria SEXSHOP.**

**Observação SEXSHOP**: Por se tratar de um produto totalmente intimo não nos responsabilizamos por qualquer defeito que o produto apresente, uma vez que os mesmos são enviados lacrados de fábrica, não sendo possível o cliente efetuar a devolução.

\*É necessário informar via e-mail ou WhatsApp todas as peças que serão devolvidas. Em caso de extravio da mercadoria o ressarcimento é realizado através dessa informação.

\* A devolução das peças deve ser feita em embalagens que não danifique o produto. A Beleza Oculta não arca com os custos de embalagem para devolução.

\* O frete da devolução é gratuito estando dentro do prazo, o código deve ser solicitado antes do envio, no entanto, é permitido apenas um código de devolução por pedido.

\*Análise do produto e contato com o cliente pode levar até **5 dias úteis**, **após o recebimento em nossa central (dependendo da demanda).**

\*Devoluções parciais em caso de reembolso são realizadas por PIX ou depósito em conta. **O valor a ser ressarcido é o valor pago pelas peças. Obs.: se seu pedido teve desconto, o valor ressarcido será de acordo com o desconto do pedido pela forma de pagamento.**

**NORMAS PARA DEVOLUÇÃO:**

**ESTADO DO PRODUTO:** O produto e seus acessórios não devem apresentar qualquer indício de uso. A mercadoria, suas embalagens e etiquetas deverão estar em perfeito estado: livre de arranhões, fios puxados, sujeira, ou danificada de qualquer forma. Deve também estar isenta de cheiros, como por exemplo, perfumes, amaciantes ou com indicio de uso, que não os originais do produto.

**REMESSA DO PRODUTO:** O produto deverá ser encaminhado a nós em uma embalagem segura (incluindo todas as etiquetas) e deve estar acompanhado de todos os seus acessórios. A embalagem não pode estar danificada, rasgada ou amassada.

**PRODUTO NÃO CONFORME:** Não será aceita a solicitação de devolução, caso haja qualquer indício de uso, mau uso do produto, ou caso a mercadoria não retorne intacta, veja **ESTADO DO PRODUTO,** acima descrito. Neste caso, o produto será devolvido ao cliente em próxima compra (o cliente deve informar a loja assim que o pedido for finalizado para que a peça seja devolvida junto com o pedido) ou pode ser enviado ao endereço de entrega cadastrado no site, arcando o cliente com o respectivo frete. Não haverá qualquer restituição de valores e todo o processo de devolução será cancelado.

**Cancelamentos**

Só será aceito o cancelamento com total reembolso dos valores pagos, se o produto não tiver sido despachado e o mesmo deve ser solicitado por e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** Toda mercadoria recebida sem exceção deve ser conferida no ato do recebimento. Para que seja informado de imediato a loja: peça com defeito, peças faltantes ou divergentes do solicitado. **Com prazo máximo de dois dias corridos após o recebimento.**

**DEPÓSITO E ESTORNO DE CARTÃO DE CRÉDITO**

Em caso de cancelamento, **o prazo para realizarmos o ressarcimento são de: 10 dias úteis para depósito, boleto ou PIX e de 5 dias úteis para cartão de crédito.** O prazo se inicia a partir da solicitação e informação dos dados via e-mail.