**Política de Troca e Devolucão de Produtos para o E-commerce**

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 [MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS, com endereço na avenida Robert Kennedy, 1635 cj 78 – São Bernardo do Campo – São Paulo/SP inscrita no CNPJ/MF sob o número [CPNJ AQUI], com Inscrição Estadual nº isento.

**2. Atendimento – Através do e-mail katiaoliveira@marakaacessorios ou celular (11) 98187-1696.**

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS, disponibiliza o ATENDIMENTO para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O ATENDIMENTO opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: durante os horários de funcionamento; pelo telefone (11) 98187-1696, segunda a sexta das 09h00 às 18h00. Por correspondência endereçada à MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS, no endereço mencionado acima, 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 do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 3 (dias). Além disso, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS, 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 MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS disponibiliza a modalidade de troca ou devolução de produtos: 1) por arrependimento do consumidor; e 2) por defeito do produto.

**4. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)**

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à MARAKA acessórios CONTEMPORÂNEOS por meio do Atendimento 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 Atendimento -** Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar Atendimento da MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS, 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 MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS. O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lavre original pelo fabricante, acompanhado da Nota Fiscal.

O Cliente deverá efetuar a devolução do produto enviando-o por correio. Neste caso, bastará solicitar ao Atendimento da MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento e se o cliente tiver residência no grande ABCD (Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul e Diadema).

**4.3. Condições do produto -** Ao receber o Produto, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS irá verificar se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: não há peças quebradas, amassadas, aranhadas e danificadas por produtos químicos, como por exemplo: shampoo, cremes, tinturas, perfumes, produtos de limpeza, etc, que esteja dentro do certificado de garantia para as peças que forem semijóias e que estejam sem indícios de testes, provas ou uso.

**4.4. Negativa do arrependimento -** Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente 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 MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente. A restituição dos valores pagos utilizado será a mesma forma de pagamento escolhida no processo de compras.

 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 MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS à administradora do cartão. 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 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 Atendimento MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS. 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:

**5.1. Contato com o Atendimento - O** Cliente deverá contatar o Atendimento MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS 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.

**5.2.** **Envio do produto** - O Cliente deverá enviando-o à MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS por correio. Neste caso, bastará solicitar ao Atendimento um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento, e se o cliente tiver residência no grande ABCD (Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul e Diadema).

**5.3. Condições do produto** - Ao receber o Produto, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS irá verificar se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: não há peças quebradas, amassadas, aranhadas e danificadas por produtos químicos, como por exemplo: shampoo, cremes, tinturas, perfumes, produtos de limpeza, etc, que esteja dentro do certificado de garantia para as peças que forem semijóias e que estejam sem indícios de testes, provas ou uso. **5.4. Negativa da troca ou devolução -** Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS notificará o Consumidor para retirar o Produto em questão ou para arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

**5.5. Aceitação da troca ou devolução -** Caso o Produto esteja em condições adequadas, a MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS notificará o Cliente a aceitação e validação das condições do produto devolvido e permitirá que o Cliente opte pelo mesmo, caso ainda haja em estoque, devendo arcar com a diferença do valor pelo Cliente (incluindo preço do produto e frete). Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: pelo crédito no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras; pela troca imediata por qualquer Produto disponível na MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS, com compensação em caso de diferença no preço; pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

**6. 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 diretamente pela MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS, o Cliente deverá se valer da garantia fornecida pelo fabricante, nos termos do certificado de garantia que acompanha o Produto e com suporte na nota fiscal original. De qualquer forma, o Atendimento da MARAKÁ ACESSÓRIOS CONTEMPORÂNEOS auxiliará o Cliente na localização dos serviços de assistência técnica dos fabricantes.