

## **Termos e Condições de Troca e Devolução**

### **1. Direito de Desistência (Conforme Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor)**

O cliente tem o direito de desistir da compra realizada em lojas virtuais no prazo de até 7 (sete) dias após o recebimento do produto. Caso o consumidor exerça o direito de arrependimento, os valores pagos serão devolvidos, de imediato, devidamente atualizados.

#### **1.1. Devolução da Mercadoria em Caso de Desistência:**

- **a.** A mercadoria deve ser enviada para o endereço de origem após comunicação prévia através de nossos contatos: [divinitabr@gmail.com](mailto:divinitabr@gmail.com).

**Endereço para Devolução:** Divinità Joias e Acessórios Ltda

Rua Luiz Moretzsohn Camargo, 475

CEP: 13.088-699

Campinas, São Paulo – SP

- **b.** O produto deve ser devolvido em sua embalagem original e sem qualquer indício de uso.

#### **1.2. Restituição de Valores:**

- **a.** Para compras realizadas com cartão de crédito, o estorno poderá ocorrer em até 2 faturas subsequentes.
- **b.** O valor do frete não será restituído.

**Atenção:** A restituição dos valores será processada após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) em nosso Centro de Distribuição. O produto não poderá apresentar indícios de uso.

## **2. Produto com Defeito**

### **2.1. Produto com Suposta Falha de Fabricação:**

Se o produto adquirido apresentar defeito após 7 dias do recebimento, entre em contato conosco: [divinitabr@gmail.com](mailto:divinitabr@gmail.com).

#### **2.1.1. Devolução da Mercadoria em Caso de Produto com Defeito:**

- **a.** A mercadoria deve ser enviada para o endereço de origem, após comunicação prévia através de nossos contatos: [divinitabr@gmail.com](mailto:divinitabr@gmail.com).

**Endereço para Devolução:** Divinità Joias e Acessórios Ltda

Rua Luiz Moretzsohn Camargo, 475

CEP: 13.088-699

Campinas, São Paulo – SP

- **b.** A Nota Fiscal Eletrônica (DANFE) ou cópia deve acompanhar o produto dentro da embalagem, juntamente com a justificativa da devolução anotada no verso.
- **c.** Se não possuir a embalagem original, o produto deve ser enviado de forma segura para transporte, protegido contra danos.
- **d.** Após o despacho da mercadoria, informe o número do objeto dos Correios pelo e-mail: [divinitabr@gmail.com](mailto:divinitabr@gmail.com), para controle de rastreio.

## **2.2. Análise de Defeitos:**

O departamento de qualidade realizará a avaliação dos defeitos, com um prazo médio de conclusão de 15 dias úteis após o recebimento do produto.

## **2.3. Laudo de Troca:**

- **a. Laudo Favorável à Troca:**
  - O cliente receberá um produto de mesmo modelo no endereço de origem.
  - Na ausência do mesmo modelo em estoque, o cliente poderá escolher outro modelo disponível no site, respeitando o limite do crédito. Caso haja diferença de preço, o pagamento deverá ser feito via depósito bancário.
- **b. Laudo Contrário à Troca:**
  - O produto será devolvido sem direito à substituição.

## **Itens de Reprovação:**

- Ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente).
- Indícios de uso inadequado do produto.
- Indícios de dano acidental.
- Desgaste natural em decorrência do uso.
- Quebra da pedra.

## **3. Produtos em Promoção:**

Não trocamos nem restituímos valores em dinheiro ou através de estorno no cartão de crédito, boleto ou transferência para peças de liquidação.

**Em caso de dúvidas, entre em contato através do e-mail:**

divinitabr@gmail.com.

**Newsletter:** Inscreva-se em nossa newsletter para receber informações sobre eventos e ofertas exclusivas.