



TROCAS E DEVOLUÇÕES

1- Devolução por arrependimento ou desistência

Para realizar a devolução por arrependimento, o cliente deverá observar as seguintes condições: o prazo de desistência da compra por boa-fé é de até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento da mercadoria. O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal), do manual e de todos os seus acessórios e foto do produto conforme chegou.

Para efetivar a troca ou o cancelamento, deverá entrar em contato com o setor de atendimento através do e-mail _____.

2- Cancelamento da compra de um produto

Se a forma de pagamento escolhida for boleto bancário ou PIX e o pagamento não tenha sido realizado no prazo, o pedido é automaticamente cancelado. O mesmo acontece com pagamentos via internet se, devido a uma falha do sistema de pagamento não se conseguiu concluir o pedido.

Pedidos cujo pagamento foi aprovado, podem ser cancelados caso a nota fiscal não tenha sido emitida. Para solicitar o cancelamento, basta encaminhar e-mail para o atendimento _____. Se já recebeu o produto, o prazo para a devolução é de até 7 (sete) dias corridos a contar da data de entrega. Neste

período se o produto apresentar defeito ou se não estiver satisfeito(a) com a compra, o cancelamento poderá ser solicitado à nossa equipe de atendimento ao cliente.

3- Como trocar um produto

A troca de qualquer produto poderá ser realizada em até 7 (sete) dias corridos a contar da data de entrega. O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal), do manual e de todos os seus acessórios e foto do produto conforme chegou.

4- Ressarcimento de valores de pedidos cancelados

A DUBAMBU fará a restituição total dos valores pagos utilizando a mesma forma de pagamento escolhida no processo de compra: por cartão de crédito a administradora do cartão será notificada e o estorno ocorrerá em até 2 faturas, de uma só vez, seja qual for o número de parcelas utilizado na compra. Em compras pagas via boleto bancário, a restituição será efetuada por meio de depósito bancário em até 15 (quinze) dias úteis, somente na conta-corrente pertencente ao comprador.

OBSERVAÇÃO: em caso de devolução, a restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise do(s) produto(s) quando chegar no centro de distribuição da DUBAMBU. A DUBAMBU isenta-se da obrigação de cancelar qualquer produto que não preencha os requisitos da Política de Trocas e Devoluções.

5- Cancelamento ou desistência de compra que está com a transportadora

Em caso de desistência da compra após a emissão da nota fiscal, **RECUSE A ENTREGA DO PRODUTO**. Após o retorno da mercadoria ao nosso depósito, processaremos a restituição na mesma forma de pagamento e no valor total pago pela compra.

6- Insucesso de coleta

A DUBAMBU tem o compromisso de realizar até 3 (três) tentativas consecutivas de coleta, até 48 horas após a última tentativa. As coletas são realizadas de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Se as três tentativas não resultarem em sucesso, o processo é cancelado e você será notificado(a). Nesse caso, se ainda houver interesse que a coleta seja realizada, por favor, entrar em contato através do e-mail _____.

7- Termo de garantia

Todos os produtos da DUBAMBU têm garantia contra defeito de fabricação por 90 (noventa) dias a contar a partir da data de recebimento, conforme determina o artigo 26, inciso II da Lei 8078/90 do CDC – Código de Defesa do Consumidor.

A garantia adere-se a produtos que contenham todos os componentes originais e não demonstrem indícios de mau uso ou tentativa de reparo por parte do cliente.

Assim que acionada a garantia, o produto passará por análise técnica especializada antes da conclusão de troca.

Caso o produto esteja fora de linha ou não mais disponível para ser comercializado, o cliente estará sujeito à reposição de estoque ou receberá o reembolso do valor pago.

8- Do retira fácil na loja

Após aprovação do pagamento pela instituição financeira, o pedido será encaminhado para o centro de distribuição da DUBAMBU. Um e-mail de confirmação será enviado

assim que o produto estiver disponível para ser retirado, dentro do prazo estabelecido no ato da compra, e observando o horário de funcionamento da loja escolhida.

IMPORTANTE: Aguardar e-mail confirmando que o produto se encontra disponível para retirada.

A retirada dos produtos deverá seguir os horários de funcionamento da loja que é de segunda a sábado, das 9h às 18h.

Os preços praticados no site não são válidos para as lojas físicas e os preços praticados nas lojas físicas não são válidos para o site.

Para a retirada dos produtos na loja física, deverá o cliente informar no pedido quem irá retirar o pedido, e que esta deverá estar munida de documento de identificação com foto.

9 – PROCON – JF

Nos casos de dúvidas sobre a lei consumerista, basta acessar o site: https://www.pjf.mg.gov.br/administracao_indireta/procon/atendimento.php.