



POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÕES

Versão 01 - Dezembro/2023

Realização: LF Advocacia

Revisão: Pòpo Skinbakery

Agradecemos seu interesse nos serviços e produtos da **PÒPO SKINBAKERY**. Temos o compromisso de oferecer aos nossos clientes produtos exclusivos e de qualidade superior, através de fórmulas testadas, com dedicação e estudo em todo o processo de produção.

Assim, preocupados em prestar o melhor atendimento e garantir sua satisfação na compra dos nossos produtos, a **PÒPO SKINBAKERY**, disponibiliza neste documento sua **Política de Troca e Devoluções de acordo com o Código de Defesa do Consumidor**.

1. Como solicitar a troca ou devolução de um produto adquirido no site da Pòpo?

O processo é simples!

Envie um e-mail para sac@poposkinbakery.com, com horário de atendimento de segunda à quinta-feira das 08h às 18h, e sexta-feira das 08h às 17h.

No campo do assunto do e-mail escreva **“Troca ou Devolução”**, e inclua no campo (texto) todos os seus dados, incluindo número de solicitação/pedido e CPF.

Em até 2 dias úteis analisaremos seu caso, e caso seja caso de troca e devolução, enviaremos um código para postagem e orientações de envio.

Os produtos deverão ser devolvidos em embalagem original, com todos os acessórios (quando possuir), sem indícios de uso ou avaria, com embalagem e lacres preservados, com etiqueta e nota fiscal. Se você quiser ter certeza da possibilidade da troca pode colocar fotos no e-mail enviado, garantindo o zelo com o produto.

Caso contrário, a **PÒPO SKINBAKERY** reserva-se no direito de devolver o produto ao cliente nas mesmas condições recebidas. Os produtos devolvidos sem a comunicação de Troca ou Devolução através do formulário acima, serão reenviados ao cliente sem consulta prévia, a compra considerada como feita, sem qualquer possibilidade de devolução ou estorno de valores.

2. Pode haver desistência da sua compra/produto?

Respeitamos integralmente o Código de Defesa do Consumidor, onde no seu artigo 49, determina prazo para desistência, cancelamento e devolução dos produtos que **é de até sete dias, a partir da data de recebimento do produto, desde que sejam obedecidas regras da nossa política de troca e devolução.**

Não esqueça que para iniciar o processo de troca e devolução, é imprescindível o contato prévio com nossa Central de Atendimento, por e-mail!

Informamos que assim que o produto chegar ao nosso Centro de Distribuição, será feita uma análise por nosso controle de qualidade. Caso o produto enviado não esteja de acordo com nossa política, a troca não será aceita e o mesmo será reenviado ao endereço de origem, reservando à **POPO SKINBAKERY** o direito de cobrar ou não o frete.

O prazo para análise e resposta é de até trinta dias, contados do recebimento do produto no nosso Centro de Distribuição. Após a análise o cliente será informado por e-mail. No caso de devolução do pedido com pagamento realizado por cartão de crédito, o cancelamento será efetuado junto à administradora do seu cartão e o estorno poderá ocorrer em até duas faturas posteriores de acordo com procedimentos internos da operadora do cartão de crédito.

Para reembolso do pagamento por boleto bancário ou pix, o valor total do pedido será depositado em conta bancária informado pelo titular da compra. Não sendo permitida a possibilidade de depósito em contas de terceiros. A devolução financeira será realizada em até 10 dias úteis após a chegada e análise do produto conforme política da empresa.

3. E se o produto tiver algum defeito?

Temos um rigoroso processo de seleção e controle de nossos produtos, mas caso o produto apresente algum defeito de fabricação, entre em contato com a nossa Central de atendimento para te ajudarmos com seu produto recebido. Para isso, envie um e-mail para sac@poposkinbakery.com.

4. Se o produto for entregue avariado ou com mau funcionamento?

Em situações do produto apresentar qualquer sinal de avaria ou mal funcionamento, entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente por meio do e-mail sac@poposkinbakery.com ou por meio da nossa página de contato em nosso site.

Em situações com ocorrências de avarias, solicitamos a descrição dos fatos e o envio de fotos para melhor entendimento da questão. Nosso Serviço de Atendimento ao cliente orientará sobre o envio do produto avariado para análise, seguindo o prazo já mencionado acima.

5. E se houver divergência do pedido?

Em casos de recebimento de pedido com produtos diferentes dos solicitados, entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente por meio do e-mail sac@poposkinbakery.com ou por meio

da nossa página de contato em nosso site. Nossa equipe do Serviço de Atendimento ao cliente orientará sobre o envio do produto avariado para análise, seguindo o prazo já mencionado acima.

6. E se a entrega não for realizada ou houver erro na entrega?

Nossos produtos são entregues exclusivamente por meio dos serviços dos Correios, de acordo com a escolha do cliente no ato da compra.

Em caso do código de rastreamento do envio constar situações como extravio, roubo, endereço não encontrado, etc, por favor, entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente por meio do e-mail sac@poposkinbakery.com ou por meio da nossa página de contato em nosso site.

Nossa equipe do Serviço de Atendimento ao cliente orientará sobre os procedimentos para envio de novo pedido ou reembolso do valor integral do pedido. Em caso de o endereço fornecido pelo cliente conter erros de digitação ou falta de informação para a realização da entrega, o cliente poderá optar por novo envio, porém arcando com as novas despesas relacionadas ao frete.

7. Qual o prazo para atender à solicitação de troca ou devolução?

Vamos sempre respeitar o que versa o Direito do Consumidor.

O prazo para solicitar a devolução do produto por **desistência, atendendo as condições descritas nesta Política é de 7 dias úteis, considerando a contagem a partir da data do recebimento do pedido.**

8. Depois do pedido de troca, qual o tempo de recebimento?

Se você fez todos os passos, encaminhando e-mail com todas as informações indispensáveis, você deverá aguardar instruções a respeito do procedimento de postagem do produto, que deverá ser enviado em até **2 dias úteis**.

Após a confirmação do recebimento dos itens postados para devolução em nosso Centro de Distribuição, é feita a análise de suas condições e o pedido de troca é enviado em até dois dias úteis, seguindo prazo de entrega padrão dos Correios.

Salientamos que será permitida somente uma troca por pedido sem cobrança de custos relacionados à logística. A partir da segunda troca, o envio será de responsabilidade exclusiva do cliente.

9. Quando um produto não será trocado/devolvido?

Para iniciar o processo de devolução, é imprescindível o contato prévio com nossa Central de Atendimento e observar as seguintes orientações:

- O produto deve ser enviado em sua embalagem original, com todos os acessórios - quando possuir, com etiquetas ou lacres e não apresentar indícios de uso.
- Conter uma cópia do DANFE - Documento Auxiliar à Nota Fiscal Eletrônica, contendo no verso código de referência, descrição e tamanho do produto comprado e motivo da troca ou devolução.
- Será analisado criteriosamente casos em que houver má-fé na tentativa de troca de produtos.
- Assim que o produto chegar ao nosso Centro de Distribuição, será feita uma análise por nosso controle de qualidade. Caso o produto enviado não esteja de acordo com nossa política, a troca não será aceita e o mesmo será reenviado ao endereço de origem, reservando à **PÒPO SKINBAKERY** o direito de cobrar ou não o frete.

A **PÒPO SKINBAKERY** reserva o direito de não atender à solicitação de cancelamento de qualquer produto apresentado com indícios de uso ou fora dos critérios informados nesta Política.