



POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Desejamos que você tenha a melhor experiência de compra em nossa loja. Para melhor atendê-lo, a Eurekka desenvolveu esta política de trocas e devolução.

CASO DESEJE, VOCÊ DEVE SOLICITAR A SUA TROCA OU DEVOLUÇÃO ATRAVÉS DO E-MAIL PEDIDO@EUREKKA.ME.

1. TROCAS EM GERAL

Todas as ocorrências de troca devem ser comunicadas em até 07 DIAS ÚTEIS DA DATA DE RECEBIMENTO DO PEDIDO. Com exceção das trocas por defeito de vício comprovadas, que podem ser solicitadas em até 30 dias após o recebimento.

1.2. TROCAS POR OUTRO PRODUTO

1.2.1. Para produtos comprados COM PREÇOS PROMOCIONAIS, a primeira troca destes produtos será efetuada através de um cupom de desconto no valor que foi pago pelo produto, para ser utilizado em uma nova compra no site com os produtos disponíveis conforme estoque. O FRETE GRÁTIS já estará incluso neste cupom, desde que seja a primeira solicitação de troca.

1.2.2. As trocas são realizadas através de cupons. Assim que sua troca for aprovada, você receberá um cupom em seu e-mail, que deverá ser utilizado para selecionar seu produto com o tamanho desejado ou até mesmo trocar por outros produtos que estejam disponíveis na loja.

1.2.3. Para outros produtos que não sejam do departamento de vestuário, a troca é permitida apenas em casos de DEFEITO DE FABRICAÇÃO ou de DANOS OCORRIDOS PELO TRANSPORTE.

1.3. PROCEDIMENTOS PARA TROCAS DENTRO DO PRAZO DE DIAS ÚTEIS DA ENTREGA

1.3.1. Conforme já citado acima, trocas podem ser solicitadas em até 07 DIAS ÚTEIS após o recebimento dos produtos.

1.3.2. A solicitação deverá ser efetuada através do E-MAIL PEDIDO@EUREKKA.ME. O prazo de resposta é de até 4 dias úteis.

1.3.3. O produto solicitado para TROCA FICA SUJEITO A QUANTIDADE EM ESTOQUE e o envio do novo pedido somente será efetuido APÓS O RECEBIMENTO DOS PRODUTOS a serem trocados.

1.3.4. Os produtos a serem devolvidos DEVEM ESTAR NA EMBALAGEM ORIGINAL DO PRODUTO, sem violação ou marcas de uso.

1.3.5. A Eureka ISENTA-SE DE ATENDER AS SOLICITAÇÕES de troca de qualquer produto que não atenda essas exigências e/ou esteja fora do prazo acima informado.

1.3.6. A Eureka NÃO IRÁ REEMBOLSAR os gastos envolvidos com embalagem, transporte e qualquer outro gastos envolvidos nessa operação.

1.3.7. A Eureka fornecerá através de um e-mail a ETIQUETA DOS CORREIOS que dará o direito do envio do produto em qualquer agência em território nacional.

1.4. TROCAS POR DEFEITO

1.4.1. Conforme já citado podem ser solicitadas em até 07 DIAS ÚTEIS após o recebimento dos produtos. Com EXCEÇÃO DOS DEFEITOS DE VÍCIO NÃO APARENTES que podem ser solicitados em até 30 dias após o recebimento, sendo sujeitos a análise técnica de confirmação do defeito. Conforme o código de defesa do consumidor.

1.4.2. As camisetas que apresentarem defeitos, somente serão aceitas APÓS ANÁLISE TÉCNICA.

1.4.3. NÃO SERÃO ACEITOS OS PEDIDOS DE TROCAS em que forem detectados mau uso.

1.4.4. A solicitação deverá ser efetuada através do E-MAIL PEDIDO@EUREKKA.ME. O prazo de resposta é de até 4 dias úteis.

1.4.5. A coleta do produto com defeito, caso seja necessária, será efetuada via autorização de postagem através do Correios.

1.4.6. O produto solicitado para troca fica sujeito a quantidade em estoque.

1.4.7. O PRAZO DE ENTREGA DEPENDERÁ DA REGIÃO e será informado via e-mail juntamente com o código de rastreamento para acompanhamento.

1.4.8. A Eureka isenta-se de atender as solicitações de troca de qualquer produto cujo defeito tenha sido em razão de mau uso e/ou esteja fora do prazo acima informado.

5. TROCA POR DEFEITO DE PRODUTOS DA CATEGORIA CAMISETAS

1.5.1. Conforme já citado podem ser solicitadas em até 07 dias úteis após o recebimento dos produtos. Com exceção dos defeitos de vício não aparentes que podem ser solicitados em até 90 dias após o recebimento, sendo sujeitos a análise técnica de confirmação do defeito. Conforme o código de defesa do consumidor.

1.5.2. Os processos de solicitação e envio respeitam o mesmo formato citado anteriormente.

2. DEVOLUÇÕES E CANCELAMENTOS

2.1. REGRAS GERAIS

2.1.1. Cancelamentos ou devoluções são compreendidos de maneira em que o cliente deseja o reembolso ou estorno de valores pagos.

2.1.2. De acordo com código de defesa do consumidor e para compras realizadas em canais de vendas não presenciais, como telefone e internet é possível solicitar o cancelamento em um prazo máximo de até 7 DIAS ÚTEIS APÓS A ENTREGA. Seguindo esta norma e política realizamos o cancelamento EXCLUSIVAMENTE DENTRO DESTES PRAZO. Após este prazo NÃO serão aceitos pedidos de cancelamento ou devolução.

2.1.3. A solicitação deverá ser efetuada através do E-MAIL PEDIDO@EUREKKA.ME. O prazo de resposta é de até 4 dias úteis.

2.1.4. OS PRODUTOS DEVEM ESTAR NA EMBALAGEM ORIGINAL, SEM VIOLAÇÃO NEM MARCAS DE USO e acompanhados juntamente da nota fiscal.

2.1.5. A Eureka isenta-se de atender as solicitações de troca de qualquer produto que não atenta essas exigências e/ou esteja fora do prazo acima informado.

2.1.6. Em caso de troca/devolução, o retorno e o envio da nova mercadoria deverá ocorrer exclusivamente via PAC.

2.1.7. Para casos de reembolso por arrependimento/desistência, ou casos em que o pedido retorne por motivos de ausência ou endereço incorreto, o reembolso será apenas do valor do produto, NÃO INCLUINDO O VALOR DO FRETE, uma vez que o serviço foi utilizado.

2.2. PARA COMPRAS REALIZADAS ATRAVÉS DA FORMA DE PAGAMENTO BOLETO BANCÁRIO

2.2.1. No ato de abertura da solicitação de cancelamento/devolução o cliente deverá informar seus dados bancários para que seja possível realizar o reembolso.

2.2.2. A solicitação deverá ser efetuada ATRAVÉS DO E-MAIL PEDIDO@EUREKKA.ME. O prazo de resposta é de até 4 dias úteis.

2.2.3. Após o recebimento do produto em nosso Centro de distribuição o processo de reembolso pode levar até 10 dias úteis, devido aos trâmites de terceiros como agências bancárias. O cliente receberá via e-mail a confirmação da Eureka do depósito/reembolso realizado na conta informada pelo cliente.

2.3. PARA COMPRAS REALIZADAS ATRAVÉS DA FORMA DE PAGAMENTO CARTÃO DE CRÉDITO

2.3.1. Após o recebimento do produto em nosso Centro de distribuição o processo de confirmação de estorno pode levar até 10 dias úteis, devido aos trâmites de terceiros como agências bancárias e operadoras de cartões de crédito.

2.3.2. O LANÇAMENTO DO ESTORNO DE VALORES PODERÁ CONSTAR EM ATÉ 2 MESES SUBSEQUENTES DA FATURA DO CLIENTE, isso pode ocorrer devido a conciliação da data de fechamento da fatura do cliente e do prazo de lançamento na fatura da operadora do cartão.

2.3.3. O CRÉDITO NA FATURA, SERÁ REALIZADO DE ACORDO COM O PROCEDIMENTO PADRÃO DE CADA OPERADORA.