

## POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS ADQUIRIDOS

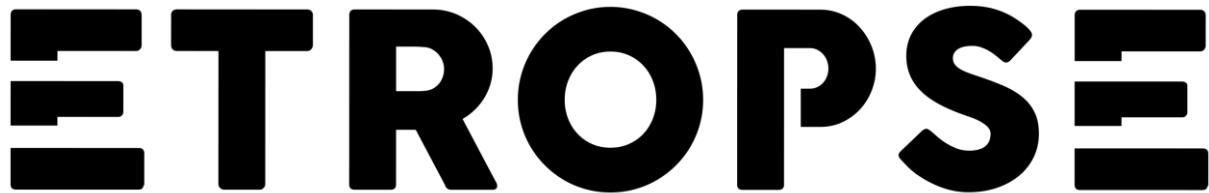
Se você escolheu seu produto em nossa loja virtual, mas ao recebê-lo o mesmo não agradou ou não serviu e deseja fazer a substituição por outro item, observe as regras:

- O prazo para troca é de 7 (sete) dias corridos após a data de recebimento da mercadoria.
- A troca será solicitada pelo endereço de e-mail: [etropsefitness@gmail.com](mailto:etropsefitness@gmail.com) e realizada pelos correios com toda comodidade e segurança (caso este serviço não esteja disponível, é necessário apresentar a encomenda juntamente com o comprovante de postagem, para que seja feito o reembolso do valor da compra).
- Caso haja diferença no valor do produto devolvido para o novo produto solicitado na troca, o mesmo deverá ser pago à ETROPSE através de depósito bancário na conta corrente a ser informada pela loja, ou através do modo de transferência monetária instantâneo e de pagamento eletrônico instantâneo em real brasileiro, PIX.

A comunicação de devolução deverá ocorrer em até 7 (sete) dias, contados a partir do recebimento da mercadoria. Caso este prazo tenha expirado, decairá o direito do cliente em efetuar a devolução, ficando a decisão de aceitar a devolução a cargo da Etropse.

O prazo de envio da troca ou devolução nos correios, são de 10 dias CORRIDOS após da ciência e confirmação da troca por meio de canal oficial da **Etropse**. Após esse prazo, é perdido o direito à troca ou devolução.

Confirmado o direito de devolução e autorizada por meio de comunicação oficial da Etropse ao cliente, este deverá encaminhar os produtos nas seguintes condições:



- O produto não pode ter indicação de uso (odor, sinais de mau uso ou alterações na peça);
- O produto deve ser devolvido na embalagem original com a via da nota fiscal.
- O custo do envio do produto na primeira troca do pedido, é por conta da ETROPSE.
- Após a chegada do(s) produto(s) em nosso Centro de Distribuição e o mesmo estando dentro das especificações citadas acima, seguirá o seguinte procedimento:

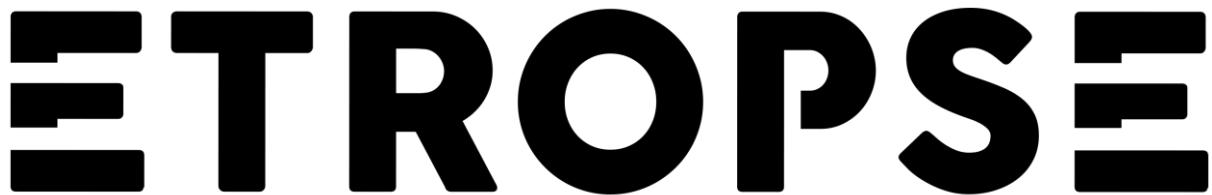
**1. Se for troca de modelo:** Será creditado um bônus no valor do produto adquirido e devolvido na conta do cliente no site, podendo posteriormente, o cliente utilizar este bônus para efetuar uma nova compra no site.

**2. Se for troca de numeração ou cor:** Assim que recebermos o produto, a troca será efetuada e enviada para o cliente sem custo algum, se o produto estiver em nossos estoques. Caso o produto solicitado não tenha em estoque, o cliente poderá optar por uma das seguintes opções:

- a) Um CUPOM DE DESCONTO que será emitido para o cliente e o mesmo poderá efetuar outra compra em nosso site;
- b) A troca imediata por um produto do mesmo valor ou acima. No caso da escolha de um produto acima do valor do produto originário, o cliente deverá pagar a diferença de preços.

**ATENÇÃO:** Se houver uma segunda troca o valor do frete de envio e reenvio será por conta do cliente.

**NOTA:** Toda intenção de devolução ou troca deverá obrigatoriamente ser comunicada através do endereço de e-mail [etropsefitness@gmail.com](mailto:etropsefitness@gmail.com).



## POLÍTICA DE CANCELAMENTO, DEVOLUÇÃO E REEMBOLSO

Caso o item adquirido não atenda às suas expectativas e não seja de seu interesse a troca por outro item do site, é possível fazer o cancelamento da compra, com a devolução do item e reembolso do valor pago.

A devolução de um produto e reembolso será regida pela seguinte Política de Cancelamento, Devolução e Reembolso, conforme Código de Defesa do Consumidor (LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990).

- 1. Arrependimento/Desistência da Compra**
- 2. Defeito do Produto**

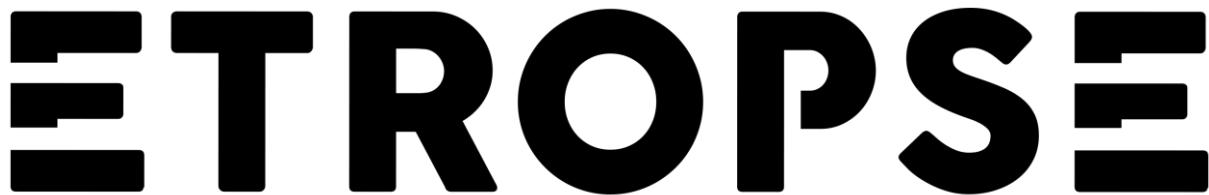
### **1 – Arrependimento/Desistência Da Compra**

As devoluções por arrependimento/desistência da compra serão aceitas caso o item adquirido no site da ETROPSE não tenha atendido às expectativas do consumidor.

**A peça devolvida passará por uma análise e não deverá apresentar  
nenhuma intervenção ou sinal de uso.**

#### **1.1 Do prazo para arrependimento/desistência da compra:**

O prazo para arrependimento/cancelamento da compra é de 7 dias corridos, contados a partir da data do recebimento do produto/item adquirido, conforme estabelece Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (uma vez transcorrido este prazo, o produto será considerado aceito pelo cliente).



O cliente deverá examinar o produto após o recebimento e no prazo máximo de 7 dias corridos da data da entrega, solicitar o cancelamento/devolução da compra através do e-mail [etropsefitness@gmail.com](mailto:etropsefitness@gmail.com).

## **2 – Defeito No Produto**

As devoluções por defeito no produto serão realizadas caso o item adquirido no site da ETROPSE apresente, no prazo máximo de 90 dias, conforme prevê o Art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, alterações não condizentes com a natureza da matéria prima deste produto e/ou defeitos ou avarias decorrentes do processo de fabricação, e não do mal-uso ou desgaste natural do mesmo.

### **2.1 Do envio do produto a ser devolvido**

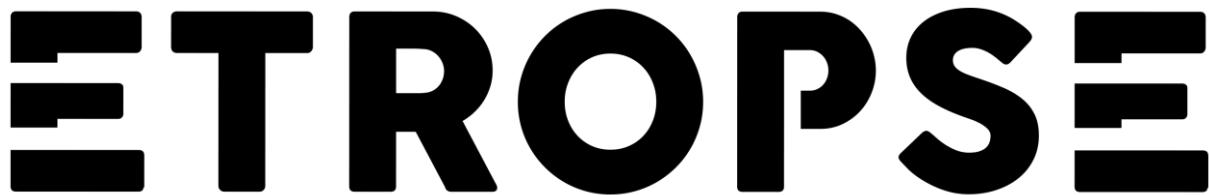
**Reforçamos mais uma vez que o produto a ser devolvido não poderá apresentar sinal de uso e deverá ser devolvido na embalagem original (caixa de papelão), acompanhada da nota fiscal.**

O produto deverá ser remetido, via correios, na modalidade para o endereço a ser indicado pela ETROPSE na ocasião da solicitação do cancelamento da compra e/ou reembolso do pagamento.

### **2.2 Da análise do produto para aprovação do cancelamento**

Todos os pedidos devolvidos serão analisados pela equipe especializada da ETROPSE, sendo o cancelamento da compra liberado somente e exclusivamente após aprovação dos responsáveis pela análise. Se identificada violação, divergência ou qualquer irregularidade do produto, não será aceita a solicitação e o produto será devolvido ao remetente sem qualquer comunicação anterior.

**Obs.:** Nesse último caso a ETROPSE se reserva o direito de fazer a cobrança do frete de reenvio.



Assim que analisado o item e aprovado o cancelamento da compra, será realizado o reembolso do valor pago. Será encaminhado também um e-mail de confirmação da devolução do produto e alteração do status do pedido para “Pedido Devolvido Cancelamento”.

## **2.3 Dos métodos de reembolso**

Para que o reembolso seja processado, todos os itens do pedido original devem ser enviados e entregues à ETROPSE. O reembolso só será realizado após aprovação da solicitação de cancelamento pelo setor especializado da mesma.

**ATENÇÃO:** A forma de processamento do reembolso se dará em conformidade com a forma do pagamento.

### **2.3.1 Cartão de Crédito**

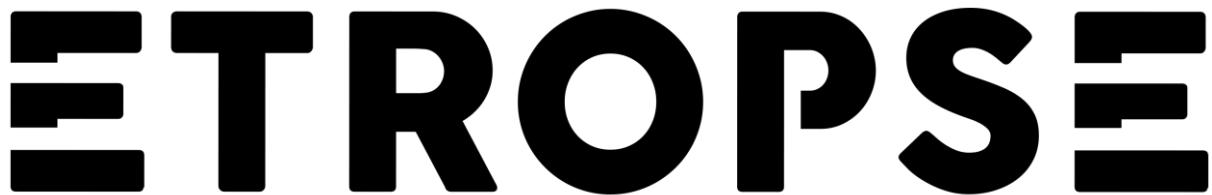
O reembolso de pagamento realizado via cartão de crédito é enviado ao banco emissor do cartão do consumidor, no prazo de até 7 dias úteis, contados a partir da data do recebimento de todo(s) produto(s) devolvido(s). A restituição do valor pelo banco emissor do cartão ao consumidor é de exclusiva responsabilidade do banco, sendo realizada a seus critérios e prazos.

Em caso de dúvidas sobre a restituição do crédito na fatura, o consumidor deve entrar em contato diretamente com o banco emissor do cartão.

### **2.3.2 Boleto Bancário**

Os pagamentos com boleto bancário serão reembolsados por meio de transferência ou depósito do valor para a conta bancária especificada, no prazo de 7 dias úteis contados a partir do recebimento de todo(s) produto(s) devolvido(s).

**ATENÇÃO:** Não haverá restituição do valor do frete caso este tenha sido pago pelo consumidor.



## 2.4 Cancelamento da compra e reembolso por iniciativa da ETROPSE

A restituição de valores por iniciativa da ETROPSE ocorrerá nas seguintes situações:

- a)** Impossibilidade de entrega da mercadoria adquirida, tendo em vista a inexistência do endereço de entrega como indicado pelo comprador, assim como a sua não acessibilidade.

Na impossibilidade da entrega por essa razão, o produto retornará para a Central de Distribuição da ETROPSE, gerando devolução, por parte da ETROPSE, dos valores correspondentes aos preços dos produtos, excluindo-se os custos com frete.

- b)** Caso ocorra a falta da mercadoria adquirida pelo comprador no site da ETROPSE.

Em função de ocorrência de vendas do produto, será realizada a devolução dos valores pagos ao comprador, pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

**Obs.:** Em ambas as situações o comprador será comunicado do ocorrido.

Siga corretamente todas as instruções dos itens acima para que o processo de Troca, Cancelamento, Devolução e Reembolso seja simples, rápido e prático, sendo que a não observância poderá ocasionar atrasos.

Para maiores informações, entre em contato conosco através do canal de atendimento disponibilizado no site da Etropse, devendo ser respondida em um prazo máximo de 15 dias úteis, dentre os seguintes horários de funcionamento, de segunda a sábado, das 8h às 17h, se preferir encaminhe um e-mail para [etropsefitness@gmail.com](mailto:etropsefitness@gmail.com), ou entre em contato pelo nosso atendimento via WhatsApp.