

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E TROCA

A **NOVOPE CALÇADOS LTDA.** (aqui referida apenas como 'NOVOPE') é uma pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n.º 01.688.276/0001-77, estabelecida na Rua Curitibanos, 315, Bairro Canudos, Novo Hamburgo, CEP 93542-130, no Estado do Rio Grande do Sul, gestora de marcas de calçados infantil e juvenil. Nós fabricamos produtos cada vez mais sofisticados para o nosso público. No DNA de nossos produtos há o que temos de mais forte: o amor, carinho e o cuidado na produção de todos os calçados, tudo isso para que você tenha satisfação e tranquilidade em adquirir calçados da marca NOVOPE.

Caso algo não ocorra como esperado, divulgamos aqui a nossa Política de Devolução e Troca ('Política'), regida conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990).

1. DEVOLUÇÃO - Direito de Arrependimento - Art. 49, CDC -

Prazo:

até 07 (sete) dias corridos após o recebimento do produto adquirido diretamente através do site da Novopé (www.novope.com.br), incluindo finais de semana e feriados.

Condições:

O produto a ser devolvido pelo Consumidor deve estar:

- **de acordo como saiu de nosso estoque:** sem quaisquer sinais de uso, não lavados, sem odor, sem manchas, sem ranhuras e/ou quaisquer outras alterações feitas pelo usuário/Consumidor;
- **completo:** com todas as partes que compõem o modelo do calçado adquirido: dois pés, palmilhas, sola, biqueira, cadarço, etc.
- **na sua embalagem original.** A NOVOPE não fornece embalagens extras para retorno;
- **não pode ser produto personalizado**, conforme esclarecido no item 'Produtos Personalizados' desta Política.

A NOVOPE se reserva o direito de recusar qualquer produto que não estiver de acordo com o prazo e as condições acima mencionadas.

Você pode solicitar:

- um vale-troca com validade de 90 (noventa) dias; **ou**
- o reembolso/estorno do valor, conforme condições previstas nesta Política.

2. TROCA – Defeito de Fabricação - Art. 18, CDC

Prazo:

90 (noventa) dias corridos após o recebimento do produto, incluindo finais de semana e feriados (Art. 26, I, CDC), observando o procedimento descrito no item 'Garantia' desta Política.

Situações que permitem a TROCA do produto:

- (i) Produto recebido não corresponde ao adquirido/anunciado;
- (ii) Par de calçado divergente/trocado entre si, com numeração diferente no próprio par;
- (iii) Cor diferente daquela escolhida pelo Consumidor na compra;
- (iv) Tamanho diferente daquele escolhido pelo Consumidor na compra;

- (v) Personalização diferente daquela solicitada pelo Consumidor;
- (vi) Produto com comprovado defeito ou avaria na sua fabricação.

Não estão cobertos pela garantia:

- (i) Produtos que NÃO possuem defeitos;
- (ii) Produto adquirido com características equivocadas, as quais foram livremente escolhidas e/ou indicadas pelo próprio Consumidor, tais como:
 - tipo/ modelo do produto;
 - tamanho/numeração;
 - cor / tonalidade;
 - quantidade;
 - palavra / grafia da personalização (exceto se o fabricante tiver personalizado de forma diferente daquela solicitada pelo Consumidor);
- (iii) Produtos que sofreram a ação do Consumidor, tais como:
 - indícios de uso inadequado do produto (ex.: material descosturado, descolado ou com enfeites soltos/removidos pelo usuário);
 - indícios de dano acidental ou provocado no produto;
 - desgastes naturais em decorrência do uso;
 - lavagem inadequada do produto;
 - má conservação do produto pelo Consumidor.

A NOVOPÉ se reserva o direito de rejeitar o pedido de troca caso seja identificada alguma das situações aqui previstas.

Resolução do problema:

De acordo com o Art. 18, § 2º, CDC, fica previamente convencionado o prazo de **até 30 (trinta) dias** para resolver o problema do seu produto. Poderá ainda ser combinado prazo inferior ou superior, considerando as particularidades do caso, respeitando o § 2º do Art. 18, CDC.

O prazo se inicia a contar da data de recebimento pela NOVOPÉ do produto supostamente defeituoso.

Você pode solicitar:

Após esse prazo, o Consumidor poderá optar:

- pela liberação de um vale troca / crédito do mesmo valor (com validade de 90 dias);
- pela devolução das quantias pagas;
- pelo abatimento proporcional do preço, se for o caso.

Nas opções que envolvem reembolso/ abatimento de valores pagos, será respeitado o procedimento divulgado nesta Política.

3. Frete para Devolução e/ou Troca por vício/defeito

No caso de Devolução e/ou Troca de produtos adquiridos com frete pago pelo Consumidor, o valor a ser reembolsado pela NOVOPÉ será o valor efetivamente pago pelo produto acrescido do valor proporcional do frete.

O frete para a primeira Devolução é por conta da NOVOPÉ.

O frete para Devoluções sucessivas do mesmo pedido será cobrado do Consumidor.

A NOVOPE se reserva o direito de não reembolsar o frete ao Consumidor se para o produto supostamente defeituoso o resultado do laudo for 'negativo' e/ou se o produto devolvido não atender as condições exigidas para sua Devolução, cabendo ao Consumidor arcar com todas as despesas de frete nesses casos.

4. Reembolso

O processo de reembolso varia de acordo com o método de pagamento utilizado pelo Consumidor no ato da compra, observando que:

- **Pagamentos feitos por meio de cartão de crédito:** iremos abrir uma solicitação de estorno junto a sua operadora de cartão. Após a solicitação, o emissor do seu cartão é notificado imediatamente e o prazo para devolução do valor na sua fatura é por conta da emissora do seu cartão de crédito.
- **Pagamentos feitos por meio de boleto ou por transferência bancária:** iremos transferir o valor pago para sua conta, devendo informar os dados necessários como banco, agência e conta corrente do respectivo Consumidor (comprador). **Não serão devolvidos valores em nome de terceiros.**

Valores referentes a descontos promocionais e/ou bônus porventura aplicados no produto não serão reembolsados, ou seja, **serão reembolsados ao Consumidor os valores correspondentes aos efetivamente pagos, considerando o valor do produto, acrescido do valor proporcional do frete.**

5. Produtos Personalizados

Produtos personalizados não podem ser revendidos ou reutilizados pelo fornecedor/fabricante, visto que produtos dessa natureza são feitos de forma exclusiva e determinada por cada pedido.

Após feita a personalização no produto da NOVOPE, não é possível removê-la, deixando o produto inutilizado para qualquer outra venda.

Os produtos personalizados não podem ser DEVOLVIDOS e/ou TROCADOS, salvo defeito de fabricação relacionado ao produto em si e/ou à personalização realizada diferente daquela solicitada pelo Consumidor, observando o item 2 – TROCA: Defeitos de Fabricação desta Política.

6. Garantia

Todos os produtos da Novopé possuem garantia para defeitos de fabricação de até 90 (noventa) dias após o seu recebimento, incluindo finais de semana e feriados (Art. 26, II, CDC), e desde que observadas as condições indicadas no item 2 – TROCA: Defeitos de Fabricação acima.

Se o produto comprado apresentar defeito durante o prazo de garantia, a troca pode ser solicitada junto à **loja** ou ao **fabricante**, conforme o seguinte procedimento - Art. 18, § 1º CDC:



*Para produtos adquiridos em
lojas físicas*

- **até 30 (trinta) dias corridos**, incluindo finais de semana e feriados, diretamente



*Para produtos adquiridos no
site da Novopé:*

- **até 90 (noventa) dias corridos**, incluindo finais de semana e feriados, através de

na **loja física** na qual o produto foi adquirido), observando a Política de Troca do respectivo estabelecimento;

- **de 31 (trinta e um) a 90 (noventa) dias corridos**, incluindo finais de semana e feriados, através de contato por e-mail: sac@novope.com.br ou pelo WhatsApp: (51) 3524-3615.

contato por e-mail: sac@novope.com.br ou pelo WhatsApp: (51) 3524-3615.

Produtos adquiridos no site não serão trocados em lojas físicas.

- I. O Consumidor deverá devolver o produto na loja física e/ou enviar para a NOVOPÉ, conforme acima disposto, acompanhado de um breve relato do suposto defeito, esclarecendo sobre o problema ocorrido, para fins de análise e emissão de Laudo.
- II. Para fins de análise quanto à vigência do prazo de garantia, poderá ser exigido do Consumidor a comprovação incontestável da data da aquisição do produto, como por exemplo, apresentação da Nota Fiscal, fatura do cartão de crédito, extrato de pagamento em débito.
- III. O prazo para resolução do problema é aquele indicado no Item 2 desta Política. Para otimização daquele prazo, poderão ser solicitadas imagens e/ou vídeos demonstrando o suposto defeito no produto.
- IV. O produto supostamente defeituoso será avaliado pelos técnicos da NOVOPÉ, mediante emissão de Laudo 'Positivo' ou 'Negativo':

Laudo Positivo

Indica que foi constatado defeito de fabricação.

- O produto será substituído por outro de mesmo modelo e referência, sem quaisquer custos ao Consumidor.
- Em caso de ausência no estoque, o Consumidor será comunicado e poderá escolher um outro produto para troca entre as opções disponíveis.
- Neste caso, eventual diferença de preço entre o novo produto escolhido e aquele reclamado:
 - se *superior ao crédito* - o Consumidor deverá providenciar o pagamento da diferença
 - se *inferior ao crédito* - à NOVOPÉ deverá reembolsar o referido valor.

Laudo Negativo

Indica que não foi constatado defeito de fabricação.

- O produto será devolvido ao Consumidor com o laudo da reprovação, sem direito de substituição.
- Neste caso, um vez não constatado nenhum defeito no produto, o frete fica por conta do Consumidor.
- Caso o Consumidor se negue a pagar o frete e/ou a retirar o produto no prazo de máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data do conhecimento do Laudo Negativo, a NOVOPÉ se reserva o direito de descartar o produto, sem que caibam quaisquer direitos de indenização ao Consumidor.

7. Alterações

A NOVOPE manterá essa Política atualizada conforme legislação vigente, se reservando o direito de, a qualquer momento, modificar, alterar, excluir ou acrescentar termos ao presente conteúdo.

8. Central de Atendimento

Caso você tenha alguma dúvida, entre em contato conosco através da Central de Atendimento:



(51) 98912-0455



sac@novope.com.br



De segunda a quinta-feira: das 08h às 11h20 e das 13h às 18h

Sexta-feira: das 08h às 11h20 e das 13h às 17h