

Manual Oficial de Vendas e Políticas – Luar Cosméticos e Perfumes

1. Sobre a empresa:
 - A Luar Cosméticos foi fundada em 2024 com a missão de trazer fragrâncias exclusivas para o mercado nacional. Nossa curadoria é feita por especialistas formados em Grasse, na França. Diferente de outras lojas, nós priorizamos ingredientes naturais e sustentáveis.
 - Temos loja física em Recife e também Online para entrega no Brasil todo. (Endereço loja física: Shopping Recife, Loja 120 Andar 2)
2. Guia de Concentrações (Educativo): é importante explicar ao cliente a diferença entre as categorias:
 - **Eau de Cologne (EDC):** Concentração de 2% a 4%. Fixação baixa (2h). Ideal para pós-banho.
 - **Eau de Toilette (EDT):** Concentração de 5% a 15%. Fixação média (4h a 6h). Versátil para o dia a dia.
 - **Eau de Parfum (EDP):** Concentração de 15% a 20%. Fixação alta (8h a 10h). Marcante e intenso.
 - **Parfum (Extrato):** Acima de 20%. Altíssima fixação e projeção.
3. Dicas de Aplicação e Conservação
 - **Onde aplicar:** Oriente o cliente a aplicar nos "pontos quentes" ou de pulsação: pescoço, punhos, atrás das orelhas e dobras dos cotovelos. O calor nessas áreas ajuda a difundir a fragrância.
 - **Erro comum:** *Nunca esfregue os punhos* após aplicar o perfume. Isso "quebra" as moléculas de topo e altera o cheiro inicial.
 - **Armazenamento:** Perfumes devem ser guardados longe da luz solar direta e da umidade (evite guardar no banheiro). O local ideal é um armário escuro e fresco.
4. Políticas de Trocas e Devoluções
 - **Arrependimento:** O cliente tem até 7 dias corridos após o recebimento para devolver o produto por arrependimento, desde que a embalagem esteja **intacta e lacrada**.
 - **Produto Aberto:** Por se tratar de um item de uso pessoal, **não aceitamos trocas de perfumes que tiveram o lacre de celofane rompido**, a menos que haja defeito na válvula spray.
 - **Defeitos:** O prazo de garantia para defeitos na embalagem (vazamento ou válvula quebrada) é de 90 dias.
5. **Clube de Fidelidade (VIP Gold)** Clientes que acumulam mais de R\$ 2.000,00 em compras no ano entram para o Clube VIP Gold. Benefícios: Frete grátis vitalício, amostras de lançamentos antes do público geral e um presente exclusivo no mês do aniversário.