**Trocas e Devoluções**

Ao receber o seu pedido pedimos para verificar se todos os produtos foram entregues em suas embalagens originais devidamente lacradas.

Se no momento da entrega do pedido constatar alguma irregularidade como embalagem ou produto avariado, recuse o mesmo. Caso ocorra o recebimento entre em contato com a nossa Central de Relacionamento através do telefone (11) 4062-0929

O cliente somente poderá efetuar a troca ou a devolução do produto mediante a apresentação da respectiva nota fiscal.

 O produto deve estar em perfeitas condições de uso e em sua embalagem original

**Devolução Por Arrependimento/Desistência:**

De acordo com as normas do CDC (Código de Defesa do Consumidor), o prazo de devolução para compra em lojas virtuais é de 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento do pedido pelo consumidor, para desistir da compra realizada no site da PortCasa sem que tenha que declinar qualquer motivo para tanto. Caso o prazo de desistência tenha vencimento em dia não útil, ficará automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil seguinte.

 Só serão aceitos para devolução, por motivo de desistência, os produtos que estiverem em sua embalagem original e sem indícios de uso

Para comunicar a desistência é simples, basta entrar em contato com a Central de Relacionamento através do telefone (11) 4062-0929  com o número do pedido, nome completo do cliente, motivo da desistência e produto comprado.

 No caso de pagamento efetuado por boleto bancário, a restituição do valor será feito mediante depósito em conta, nos prazos mínimo de 5 (cinco) dias úteis e máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento do produto encaminhado pelo cliente a PortCasa, cabendo ao consumidor fornecer à PortCasa todas as informações necessárias para a efetivação do depósito em conta corrente através do telefone (11) 4062-0929 .

.

 No caso de pagamento efetuado por cartão de crédito, a PortCasa solicitará o estorno do lançamento do débito à administradora do cartão de crédito, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento do produto pela Pela PortCasa Caso já tenha sido efetuado o pagamento pelo consumidor, a restituição do valor pago ocorrerá em até 2 (duas) faturas subseqüentes à fatura referente à compra do produto. Importante reforçar que a responsabilidade de restituição após a solicitação de estorno é de inteira responsabilidade da administradora de cartão.

**Produto Com Defeito:**

 A solicitação de troca para produtos com defeitos tem que ser feita em até 7 (sete) dias corridos a contar da data de recebimento do pedido.

 Os produtos devem ser devolvidos, preferencialmente, na embalagem original. É indispensável que as mercadorias tenham nota fiscal.

 Para efetuar a troca é simples, basta entrar em contato com a Central de Relacionamento através do telefone (11) 4062-0929, com o número do pedido, nome completo do cliente, email de contato, forma de pagamento utilizada e motivo da troca

Se o produto adquirido em nossa loja apresentar defeito após sete dias, a contar da data do recebimento, você poderá entrar em contato com o fabricante para comunicar a ocorrência e obter esclarecimentos. Caso não consiga contato com o fabricante, avise a nossa Central de Relacionamento através do telefone (11) 4062-0929

Todos os produtos serão analisados e reenviados ao cliente sempre que não for constatado qualquer defeito, ou se tiver sido descumprida uma das condições descritas no tópico anterior.

Caso o produto esteja indisponível para a reposição, a PortCasa oferece as seguintes alternativas:

1. Troca do produto por outro
2. Vale compras validos por 30 dias.
3. Restituição do preço e frete pagos ao consumidor

 No caso de pagamento efetuado por boleto bancário, a restituição do valor será exclusivamente feita mediante depósito nos prazos mínimo de 5 (cinco) dias úteis e máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento do produto encaminhado pelo cliente a PortCasa, cabendo ao consumidor fornecer à PortCasa todas as informações necessárias para a efetivação do depósito em conta corrente através do telefone (11) 4062-0929 .

No caso de pagamento efetuado por cartão de crédito, a PortCasa solicitará o estorno do lançamento do débito à administradora do cartão de crédito, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento do produto pela Pela PortCasa Caso já tenha sido efetuado o pagamento pelo consumidor, a restituição do valor pago ocorrerá em até 2 (duas) faturas subseqüentes à fatura referente à compra do produto. Importante reforçar que a responsabilidade de restituição após a solicitação de estorno é de inteira responsabilidade da administradora de cartão.

**Dados de Compras Divergentes:**

 Quando o produto recebido apresentar características divergentes do pedido feito no nosso site, como, por exemplo, diferença de cor, modelo, atributo, a solicitação de troca deverá ser comunicada à nossa Central de Relacionamento em até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento.

 Para efetuar a troca é simples. Basta entrar em contato com a Central de Relacionamento através do telefone (11) 4062-0929 , informando o número do pedido, nome completo do cliente, produto comprado e produto recebido.

Os produtos devem ser encaminhados, preferencialmente, na embalagem original. É indispensável que as mercadorias tenham nota fiscal.

Assim que recebermos a mercadoria, faremos a troca e enviaremos o produto com as devidas características do pedido realizado. A partir da data de envio, o prazo segue a mecânica da entrega original.

Para outros esclarecimentos, consulte nossa Política de Trocas e Devoluções ou entre em contato com nossa Central de Relacionamento ao Cliente pelo telefone (11) 4062-0929