POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

A DOMNA deseja que sua experiência de compra seja tranquila e segura. Por isso, estabelecemos abaixo as condições para devoluções, trocas e situações relacionadas a produtos recebidos.

1. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, inclusive pela internet, o consumidor poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da assinatura ou do recebimento do produto, conforme previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Para solicitar a devolução, o consumidor deverá entrar em contato com a DOMNA pelo e-mail domnacosmeticos@gmail.com, informando:

a) nome;
b) número do pedido;
c) produto;
d) motivo da solicitação.

A DOMNA fornecerá as orientações necessárias para o procedimento de devolução.

2. DEVOLUÇÃO DE COSMÉTICOS

Por se tratar de produtos cosméticos e destinados ao uso pessoal, a devolução deverá observar as condições de segurança, higiene e integridade do produto.

O produto deverá ser devolvido:

a) em sua embalagem original;
b) com todos os acessórios e itens que o acompanham;
c) sem sinais de uso incompatíveis com a análise da devolução;
d) adequadamente acondicionado para transporte.

Isso não limita o direito de arrependimento previsto em lei.

3. PRODUTO RECEBIDO COM AVARIA

O consumidor deverá conferir o pedido no momento do recebimento.

Caso seja constatada avaria, violação da embalagem ou qualquer irregularidade aparente, o consumidor deverá entrar em contato com a DOMNA, enviando fotografias do produto e da embalagem.

4. PRODUTO COM DEFEITO

Caso o produto apresente defeito, o consumidor deverá comunicar a DOMNA para que seja realizada a análise da situação e adotadas as providências previstas na legislação consumerista.

A análise não prejudicará os direitos assegurados ao consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor.

5. PRODUTO ENVIADO INCORRETAMENTE

Se o consumidor receber produto diferente daquele adquirido, deverá entrar em contato com a DOMNA para que sejam fornecidas as orientações para solução da ocorrência.

6. TROCAS POR PREFERÊNCIA PESSOAL

Nas hipóteses em que não houver defeito, avaria ou erro no envio, eventual troca por preferência pessoal deverá observar as condições disponibilizadas pela DOMNA e os direitos legalmente assegurados ao consumidor.