

# **POLÍTICA DE TROCAS & DEVOLUÇÕES**

## **Fazer uma troca/devolução na “KELME PORTUGAL” é muito simples e super rápido**

Assim, segue os seguintes passos:

1 – Preencha o formulário na página “Contactos” em [www.kelmeportugal.com](http://www.kelmeportugal.com).

2 – Prepare a embalagem com o seu produto, e coloque uma cópia da factura e o formulário no interior.

3 – Entregue a sua embalagem num posto dos correios para entregar na morada Rua da Escola Secundária, 3 – 4445-263 ALFENA.

A “KELME PORTUGAL” aceita trocas/devoluções no prazo máximo 30 dias a contar da data de entrega, desde que os artigos: não tenham sido usados, lavados ou danificados; não estejam personalizados; possuam etiqueta original; se encontrem em perfeitas condições de venda e na embalagem original (caso exista).

Não são aceites devoluções separadas da mesma encomenda. Não se aceitam trocas/devoluções de artigos de cariz pessoal (por exemplo: roupa interior). As trocas/devoluções podem ser efetuadas em loja, ou enviadas por correio para a nossa sede. As despesas de transportes de trocas/devoluções ficam a cargo do cliente. No caso de devolução, é apenas restituído o valor do(s) artigo(s), excluindo assim o valor dos portes de envio. Em caso de 2ª troca, os custos de envio são da responsabilidade do cliente.

O cliente deve guardar sempre o comprovativo de envio uma vez que, até recebermos o(s) artigo(s) no nosso armazém, a responsabilidade é do cliente. Não nos responsabilizamos por itens perdidos ou atrasados no transporte do cliente para o nosso armazém.

As condições acima referidas devem ser respeitadas de forma a que a “KELME PORTUGAL” possa efetuar a tua troca ou o reembolso do pagamento.

## **COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO DE UM PRODUTO USADO**

Para apresentar uma reclamação de um produto usado deverás entrar em contacto com o Apoio ao Cliente para procedermos à resolução do processo.

A reclamação será posteriormente reportada à marca e o tempo máximo de resposta ao cliente é de 30 dias.

Caso a marca aceite a reclamação, o artigo será substituído por um novo (exatamente igual), caso a reclamação não seja aceite, a marca devolve o artigo reclamado para ser entregue ao cliente.

## **TROCA DE CAMISOLAS PERSONALIZADAS**

Não é possível a troca ou devolução de camisolas personalizadas com nome e/ou número.

Caso não tenha a certeza do tamanho aconselhamos a que não coloque personalização e verifique primeiro se é mesmo o seu tamanho, posteriormente pode sempre solicitar a personalização da mesma, quer seja através da loja online ou da loja física.

### **CUSTOS DE DEVOLUÇÃO**

Os portes de devolução ficam ao encargo do cliente. Podes sempre optar pela devolução da encomenda na nossa loja física, para não teres custos.

### **RECEBI UM ARTIGO ERRADO E/OU COM DEFEITO. TENHO DE PAGAR PARA EFETUAR A DEVOLUÇÃO?**

No caso da troca/devolução ser originada por um erro de expedição da KELME PORTUGAL, o cliente deve entrar em contacto com o Apoio ao Cliente para procedermos à marcação da recolha do artigo, assumindo assim a KELME PORTUGAL todos os encargos da troca/devolução, no entanto, o envio do(s) artigo(s) de substituição para o cliente seguem as normas dos portes de envio de uma compra normal.

### **TROCA, DEVOLUÇÃO OU RECLAMAÇÃO NA LOJA FÍSICA KELME PORTUGAL**

Poderás realizar trocas, devoluções ou reclamações na nossa loja física, fazendo-te acompanhar obrigatoriamente do(s): artigo(s) a devolver.

Em caso de reembolso, este poderá ser efetuado através do mesmo método utilizado para o pagamento.

### **PRAZO DE REEMBOLSO**

O reembolso do valor do(s) artigo(s) será efetuado num prazo entre 5 a 8 dias úteis a partir da data de receção dos mesmos. A data em que o montante transferido ficará disponível na conta do cliente depende da instituição bancária do mesmo.