

Olá! Seja bem-vindo à Loja Online Meu Parquinho!

Se você chegou nesta página é porque está com dúvidas sobre como tratamos nossa troca e devolução, correto? Pode ficar tranquilo, com a Loja Online Meu Parquinho, você tem todo direito de realizar a troca do seu produto e/ou a devolução baseado no Código de Defesa do Consumidor. Aqui vamos responder as perguntas mais frequentes feitas pelos nossos clientes, espero que possa ajudar. Porém, se ainda tiver alguma dúvida, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

Qual a política de troca e devolução da Loja Online Meu Parquinho!

Nossa política de troca e devolução é baseada no Código de Defesa do Consumidor. Por isso, fique tranquilo(a)! Aqui você tem todos os seus direitos garantidos.

1. Arrependimento ou Desistência:

O Cancelamento da Compra deve ser previamente solicitado até 07 (sete) dias corridos após o recebimento do produto pela nossa Central de Atendimento. O produto deve estar intacto em embalagem original, sem indícios de uso, com o manual e todos os seus acessórios, acompanhado de documento fiscal. Neste caso, poderá ser feito o reembolso.

Atenção: Não serão aceitos pedidos de troca e devolução caso os produtos se encontrem montados, com indícios de uso e/ou fora da embalagem original.

2. Produto em desacordo com o Pedido: Produtos divergentes do pedido devem ser recusados na entrega e informados a Central de Atendimento. Caso exista divergências de informações que, de qualquer maneira, comprometam o uso do produto, a solicitação de troca deve ser feita até 07 (sete) dias depois do recebimento do produto. O produto deve estar sem indícios de mau uso, com o manual e todos os seus acessórios, acompanhado de documento fiscal. Neste caso, deverá ser feita a troca ou o reembolso.

3. Avaria ou Defeito técnico e de fabricação: Em caso de produto com defeito ou avaria por transporte, a Assistência Técnica precisa ser solicitada em até 30 (trinta) dias a partir do recebimento do produto. Em caso de verificação do problema apenas após a montagem, como ocorre com acessórios ou itens faltantes, o mesmo deverá ser solicitado em até 30 (trinta) dias. O prazo para prestação do serviço começa a contar a partir do aceite do cliente, que deverá autorizar a Assistência Técnica, mesmo que sujeita às determinações legais do Código de Defesa do Consumidor.

4. Garantia do Fabricante: Em caso de defeitos detectados após ou durante o uso, verifique o prazo e os termos de garantia no manual do produto. A garantia do fabricante é de responsabilidade do fornecedor e o contato deve ser feito diretamente com a Central de Atendimento. Caso este documento não informe o tempo da garantia, vale o prazo legal de 90 dias corridos após o recebimento, prazo em que é possível solicitar a Assistência Técnica pela Loja Online Meu Parquinho. Em qualquer caso, estamos sempre dispostos a ajudá-lo.

Condições Gerais: Em todos os casos será feita uma avaliação criteriosa de cada solicitação, e a Central de Atendimento retorna ao cliente em até 05 (cinco) dias úteis para orientar quanto à melhor solução e os procedimentos necessários. A coleta do produto é de responsabilidade da Loja Online Meu Parquinho e será realizada sem custo após avaliação das informações prestadas pelo cliente no canal destinado à solicitação do serviço. O recolhimento deverá ser feito no mesmo endereço de entrega da Nota Fiscal, no prazo médio de 10 (dez) dias úteis, que pode variar de acordo com a região do país. Após o retorno do produto, as informações fornecidas são confirmadas com o estado do produto, que deve estar em conformidade com todas as características necessárias para autorização da troca ou devolução.

Atenção: Loja Online Meu Parquinho isenta-se da obrigação de cancelar, trocar ou consertar qualquer produto que apresente claramente indícios de mau uso. Ademais, os serviços de Troca, Devolução e Assistência

Técnica não se aplicam nos seguintes casos:- Produtos de campanhas como “Saldão”, “Entrega Imediata” ou itens fora de linha, devidamente comunicados no ato de confirmação da compra que não possuem Troca ou Assistência. Mas, em caso de problemas, podem ser reembolsados.- Produtos devolvidos pelo cliente sem a comunicação e autorização prévia da Loja Online Meu Parquinho ou fora do prazo estipulado.- Produtos devolvidos sem embalagem ou com embalagens abertas. Para garantir seu direito à troca, o envio de uma foto documenta a condição da entrega do material à transportadora, que se torna responsável até o retorno ao Centro de Distribuição.- Produtos com itens e acessórios faltantes ou sem defeito de fabricação com pedido de devolução fora do prazo legal para desistência.

Importante! Somente serão aceitas trocas e devoluções que tiverem sido previamente autorizadas. Havendo indício de uso indevido do produto ou não conformidade com as condições especificadas no termo aceito pelo cliente no ato de solicitação do serviço, a troca, devolução, cancelamento ou assistência não será realizada. Desta forma, a Loja Online Meu Parquinho se reserva o direito de cobrar pelas despesas de frete do retorno do produto ao endereço do comprador.

Reembolso: O reembolso de valores será processado somente após análise do motivo e/ou produto. Neste caso, a devolução pode ser restituída de acordo com a conveniência do cliente, por:1. Vale compra com crédito de 100% do valor total da compra e validade de 12 meses, ou 2. Estorno do valor do produto* através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo cliente no ato da compra, conforme segue:

CARTÃO DE CRÉDITO: o cancelamento do débito é solicitado um dia útil após a confirmação pela Central de Atendimento à Administradora responsável pelo estorno, que pode fazê-lo em até duas faturas subsequentes de acordo com a data de vencimento do cartão. Prazo determinado pela própria instituição financeira. Caso sua conta já esteja fechada, o valor ficará indisponível até o próximo vencimento.

BOLETO BANCÁRIO OU DEPÓSITO: Reembolso realizado em conta corrente em até 15 dias úteis após o recebimento dos dados bancários do

cliente pela Central de Atendimento.*Valores referentes ao frete da 1ª entrega não são reembolsados.

Toda Devolução ou Troca precisa ser solicitada pela Central de Atendimento.

Em caso de dúvidas ou problemas, conte com a ajuda dos nossos especialistas. Entre em contato conosco pela Central de Atendimento.

Qual o prazo para troca ou devolução do produto?

Se você comprar e o produto adquirido não atender suas expectativas, fique tranquilo: você devolve o produto e nós devolvermos o seu dinheiro! :) Vale lembrar que você possui até 7 (sete) dias corridos estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor, no Art.49, após o recebimento do produto, para solicitar a devolução.

Seu produto chegou com sinais de avaria?

Fique tranquilo, vamos solucionar para você. Aconselhamos você a receber seu produto normalmente. Apenas escreva atrás da Nota Fiscal que seu produto foi entregue avariado. Após isso entre em contato imediatamente com a nossa Central de Atendimento e nos informe o número(s) da(s) peça(s) avariada(s) junto ao manual de montagem. Ah! Envie-nos uma foto também. Com isso em mãos enviaremos a(s) peça(s) danificada(s) o mais rápido possível para você. Essa é a maneira mais rápida e fácil para resolver um problema de avaria. E se eu devolver todo o produto? Nesse caso, escreva atrás da Nota Fiscal o motivo da recusa. Com isso, vamos ter que esperar o produto chegar em nosso Centro de Distribuição para enviar outro produto para você, o que pode atrasar bastante a entrega, e corremos o risco de o produto chegar avariado novamente. Por isso, recomendamos que você receba o produto e assim enviemos as peças novinhas para você depois, ok?

Recebi meu produto e após abrir vi que tem peça avariada, o que eu faço?

Também não precisa se preocupar! Entre em contato imediatamente com a nossa Central de Atendimento e nos informe o(s) número(s) da(s)

peça(s) avariada(s) junto ao manual de montagem. Ah! Envie-nos uma foto, também, para ajudar na identificação. Com isso em mãos enviaremos a(s) peça(s) danificada(s) o mais rápido possível para você.

Posso devolver um Playground montado?

Não são aceitas devoluções de playgrounds que já foram montados. No caso de erros que só poderiam ter sido verificados depois da montagem, a Assistência Técnica poderá ser solicitada em até 30 dias corridos da entrega dos móveis pela Loja Online Meu Parquinho.

Como faço para cancelar o meu pedido?

Você pode cancelar o seu pedido por arrependimento a qualquer momento antes da entrega ou até 7 dias após o recebimento do produto. Em todo caso, será preciso formalizar o cancelamento.

Atenção: Se solicitar o cancelamento com o produto em trânsito, recuse o recebimento caso a transportadora tente realizar a sua entrega.

Recebi algumas embalagens violadas o que fazer?

Os Playgrounds devem ser entregues exatamente como saíram da fábrica. Ou seja, se chegaram na sua casa avariados ou com algum dano aparente, isso ocorreu no transporte.

Por isso, aconselhamos que:

1. Aceite o produto, fazendo uma observação no canhoto da transportadora com o estado em que recebeu a mercadoria.
2. Tire uma foto do estado da embalagem e abra para verificar se contém todas as peças e o estado delas.
3. Em caso de necessidade, solicite imediatamente a Assistência Técnica pela nossa Central de Atendimento

Este procedimento garantirá uma solução muito mais ágil e eficaz para todos. Se preferir recusar o recebimento, é necessário identificar o motivo da recusa no canhoto da transportadora.