

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>1. DEVOLUÇÃO – Direito de Arrependimento – Art. 49, CDC</b> .....	<b>2</b>
1.1. Direito de Arrependimento – o que é? .....	2
1.2. Prazo para devolução.....	2
1.3. Condições .....	2
1.4. O que você pode solicitar .....	2
1.5. Frete .....	2
<b>2. TROCA – Direito de Garantia – Art. 18, CDC</b> .....	<b>2</b>
2.1. Direito de Garantia – o que é? .....	2
2.2. Prazo de garantia .....	2
2.3. Condições .....	2
2.3.1. Situações cobertas em Garantia .....	2
2.3.2. Não estão cobertos em Garantia .....	3
2.4. Solicitação .....	3
2.4.1. Produtos adquiridos em lojas físicas .....	4
2.4.2. Produtos adquiridos no site da Novopé .....	4
2.4.3. Laudo Positivo .....	4
2.4.4. Laudo Negativo.....	4
2.5. Prazo para resolução do defeito .....	5
2.6. O que você pode solicitar .....	5
2.7. Frete .....	5
<b>3. REEMBOLSO</b> .....	<b>5</b>
3.1. Pagamentos feitos por meio de cartão de crédito .....	5
3.2. Pagamentos feitos por meio de boleto ou por transferência bancária .....	6
<b>4. PRODUTOS PERSONALIZADOS</b> .....	<b>6</b>
<b>5. ALTERAÇÕES</b> .....	<b>6</b>
<b>6. CENTRAL DE ATENDIMENTO</b> .....	<b>6</b>

## APRESENTAÇÃO

A **NOVOPÉ CALÇADOS LTDA.** (aqui referida apenas como ‘NOVOPÉ’) é uma pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n.º 01.688.276/0001-77, estabelecida na Rua Curitibaanos, 315, Bairro Canudos, Novo Hamburgo, CEP 93542-130, no Estado do Rio Grande do Sul, gestora de marcas de calçados infantil e juvenil. Nós fabricamos produtos cada vez mais sofisticados para o nosso público. No DNA de nossos produtos há o que temos de mais forte: o amor, carinho e o cuidado na produção de todos os calçados, tudo isso para que você tenha satisfação e tranquilidade em adquirir calçados da marca NOVOPÉ.

Caso algo não ocorra como esperado, divulgamos aqui a nossa Política de Devolução e Troca (‘Política’), regida conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990).

---

## 1. DEVOLUÇÃO – Direito de Arrependimento – Art. 49, CDC

---

### 1.1. Direito de Arrependimento – o que é?

É o direito que o Consumidor tem de desistir da compra que não foi realizada em um estabelecimento físico, como é o caso das compras realizadas através do nosso site.

### 1.2. Prazo para devolução

Até **07 (sete) dias corridos** após o recebimento do produto adquirido diretamente através do site da Novopé ([www.novope.com.br](http://www.novope.com.br)), incluindo finais de semana e feriados.

### 1.3. Condições

O produto a ser devolvido pelo Consumidor deve estar:

- **de acordo como saiu de nosso estoque:** sem quaisquer sinais de uso, não lavados, sem odor, sem manchas, sem ranhuras e/ou quaisquer outras alterações feitas pelo usuário/Consumidor;
- **completo:** com todas as partes que compõem o modelo do calçado adquirido: dois pés, palmilhas, sola, biqueira, cadarço, etc.
- **na sua embalagem original.** A NOVOPÉ não fornece embalagens extras para retorno;
- **e não pode ser produto personalizado**, conforme esclarecido no item 'Produtos Personalizados' desta Política.

**A NOVOPÉ se reserva o direito de recusar qualquer produto que não estiver de acordo com o prazo e as condições acima mencionadas.**

### 1.4. O que você pode solicitar

Você pode solicitar:

- um vale-troca com validade de 90 (noventa) dias; ou
- o reembolso/estorno do valor, conforme condições previstas nesta Política.

### 1.5. Frete

O frete para a primeira Devolução é por conta da NOVOPÉ.

O frete para Devoluções sucessivas do mesmo pedido será cobrado do Consumidor.

---

## 2. TROCA – Direito de Garantia – Art. 18, CDC

---

### 2.1. Direito de Garantia – o que é?

O Direito de Garantia protege o Consumidor, assegurando que o produto adquirido deve ter um prazo mínimo de garantia contra defeitos de fabricação.

### 2.2. Prazo de garantia

Todos os produtos da Novopé possuem garantia para defeitos de fabricação de até **90 (noventa) dias** após o seu recebimento, incluindo finais de semana e feriados (Art. 26, II, CDC), com exceção dos componentes adicionais (ex.: led não recarregável).

### 2.3. Condições

Para acionar a garantia deverão ser observadas as seguintes situações:

#### 2.3.1. Situações cobertas em Garantia

As seguintes situações permitem o Consumidor acionar a Garantia:

- (i) Produto recebido não corresponde ao adquirido/anunciado;
- (ii) Par de calçado divergente/trocado entre si, com numeração diferente no próprio par;
- (iii) Cor diferente daquela escolhida pelo Consumidor na compra;
- (iv) Tamanho diferente daquele escolhido pelo Consumidor na compra;

- (v) Personalização diferente daquela solicitada pelo Consumidor;
- (vi) Produto com comprovado defeito ou avaria na sua fabricação.

### 2.3.2. Não estão cobertos em Garantia

Não fazem parte da Garantia as seguintes situações:

- (i) Produtos que NÃO possuem defeitos;
- (ii) Produto adquirido com características equivocadas, as quais foram livremente escolhidas e/ou indicadas pelo próprio Consumidor, tais como:
  - tipo/ modelo do produto;
  - tamanho/numeração (\*);
  - cor / tonalidade;
  - quantidade;
  - palavra / grafia da personalização (exceto se o fabricante tiver personalizado de forma diferente daquela solicitada pelo Consumidor);
  - produto com componentes adicionais não cobertos em garantia, tais como 'led não recarregável', que tenha sido previamente informado ao Consumidor.

**Importante: O término da bateria não caracteriza defeito de fabricação do produto, portanto não justifica troca.**

A NOVOPÉ previamente esclarece ao Consumidor que *o led não recarregável* é um componente que é ativado sempre que sofre algum impacto, ou seja, o número de pisadas indicado nas características dos produtos da NOVOPÉ é consumido em todas e quaisquer atividades que envolvem o manuseio, a logística e o transporte do produto, não sendo possível mensurar a sua durabilidade no momento de entrega ao Consumidor final.



- (iii) Produtos que sofreram a ação do Consumidor, tais como:
  - indícios de uso inadequado do produto (ex.: material descosturado, descolado ou com enfeites soltos/removidos pelo usuário);
  - indícios de dano acidental ou provocado no produto;
  - desgastes naturais em decorrência do uso;
  - lavagem inadequada do produto;
  - má conservação do produto pelo Consumidor.

(\*) Prezando pela máxima satisfação de nossos Consumidores e reconhecendo a importância da adequação do tamanho e numeração do calçado para uma experiência de compra satisfatória, **excepcionalmente** a NOVOPÉ realiza a troca do calçado pelo tamanho/numeração adequada, desde que solicitado pelo Consumidor observando as seguintes condições:

- a) produto tenha sido adquirido através do site Novopé ([www.novope.com.br](http://www.novope.com.br));
- b) seja a **primeira** solicitação de troca da respectiva compra;
- c) a solicitação seja realizada no prazo máximo de **até 07 (sete) dias corridos** após o recebimento do produto, incluindo finais de semana e feriados;
- d) o produto esteja de acordo com as mesmas condições para Devolução, ou seja: como saiu de nosso estoque, completo, na embalagem original e não seja produto personalizado.

### 2.4. Solicitação

Se o produto comprado apresentar defeito durante o prazo de garantia, a troca pode ser solicitada junto à **loja** ou ao **fabricante**, conforme o seguinte procedimento - Art. 18, § 1º CDC:

 <p><b>2.4.1. Produtos adquiridos em lojas físicas</b></p>	 <p><b>2.4.2. Produtos adquiridos no site da Novopé</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>até 30 (trinta) dias corridos</b>, incluindo finais de semana e feriados, diretamente na <b>loja física</b> na qual o produto foi adquirido), observando a Política de Troca do respectivo estabelecimento;</li> <li>▪ <b>de 31 (trinta e um) a 90 (noventa) dias corridos</b>, incluindo finais de semana e feriados, através de contato por e-mail: <a href="mailto:sac@novope.com.br">sac@novope.com.br</a> ou pelo WhatsApp: (51) 3524-3615.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>até 90 (noventa) dias corridos</b>, incluindo finais de semana e feriados, através de contato por e-mail: <a href="mailto:sac@novope.com.br">sac@novope.com.br</a> ou pelo WhatsApp: (51) 3524-3615.</li> </ul> <p><b>Produtos adquiridos no site não serão trocados em lojas físicas.</b></p>

O Consumidor deverá devolver o produto na loja física e/ou enviar para a NOVOPÉ acompanhado de um breve relato do suposto defeito, esclarecendo sobre o problema ocorrido, para fins de análise e emissão de Laudo.

Para fins de análise quanto à vigência do prazo de garantia, poderá ser exigido do Consumidor a comprovação incontestável da data da aquisição do produto, como por exemplo, apresentação da Nota Fiscal, fatura do cartão de crédito, extrato de pagamento em débito.

O produto supostamente defeituoso será avaliado pelos técnicos da NOVOPÉ, mediante emissão de Laudo 'Positivo' ou 'Negativo':

<p><b>2.4.3. Laudo Positivo</b></p> <p>Indica que foi constatado defeito de fabricação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O produto será substituído por outro de mesmo modelo e referência, sem quaisquer custos ao Consumidor.</li> <li>▪ Em caso de ausência no estoque, o Consumidor será comunicado e poderá escolher</li> </ul>
--

<p><b>2.4.4. Laudo Negativo</b></p> <p>Indica que não foi constatado defeito de fabricação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O produto será devolvido ao Consumidor com o laudo da reprovação, sem direito de substituição.</li> <li>▪ Neste caso, um vez não constatado nenhum defeito no produto, o frete fica por conta do Consumidor.</li> </ul>
--

um outro produto para troca entre as opções disponíveis.

▪ Neste caso, eventual diferença de preço entre o novo produto escolhido e aquele reclamado:

- *se superior ao crédito* - o Consumidor deverá providenciar o pagamento da diferença

- *se inferior ao crédito* - à NOVOPE deverá reembolsar o referido valor.

▪ Caso o Consumidor se negue a pagar o frete e/ou a retirar o produto no prazo de máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data do conhecimento do Laudo Negativo, a NOVOPE se reserva o direito de descartar o produto, sem que caibam quaisquer direitos de indenização ao Consumidor.

## 2.5. Prazo para resolução do defeito

De acordo com o Art. 18, § 2º, CDC, fica previamente convenionado o prazo de **até 30 (trinta) dias** para resolver o problema do seu produto. Poderá ainda ser combinado prazo inferior ou superior, considerando as particularidades do caso, respeitando o § 2º do Art. 18, CDC.

O prazo se inicia a contar da data de recebimento pela NOVOPE do produto supostamente defeituoso.

Para otimização desse prazo, poderão ser solicitadas imagens e/ou vídeos demonstrando o suposto defeito no produto.

## 2.6. O que você pode solicitar

**Após** o prazo para resolução do defeito, se existir, o Consumidor poderá optar:

- pela liberação de um vale troca / crédito do mesmo valor (com validade de 90 dias);
- pela devolução das quantias pagas;
- pelo abatimento proporcional do preço, se for o caso.

Nas opções que envolvem reembolso/ abatimento de valores pagos, será respeitado o procedimento divulgado nesta Política.

## 2.7. Frete

O frete para devolução do produto supostamente defeituoso é por conta da NOVOPE.

Contudo, em caso de Laudo Negativo, o frete será cobrado do Consumidor.

---

## 3. REEMBOLSO

---

O valor a ser reembolsado pela NOVOPE será aquele efetivamente pago pelo produto acrescido do valor proporcional do frete.

O processo de reembolso varia de acordo com o método de pagamento utilizado pelo Consumidor no ato da compra, observando que:

### 3.1. Pagamentos feitos por meio de cartão de crédito

Será aberta uma solicitação de estorno junto a sua operadora de cartão. Após a solicitação, o emissor do seu cartão é notificado imediatamente e o prazo para devolução do valor na sua fatura é por conta da emissora do seu cartão de crédito.

### 3.2. Pagamentos feitos por meio de boleto ou por transferência bancária

O valor será transferido diretamente para a conta do Consumidor, devendo este informar os dados necessários como banco, agência e conta corrente do respectivo Consumidor (comprador). **Não serão devolvidos valores em nome de terceiros.**

Valores referentes a descontos promocionais e/ou bônus porventura aplicados no produto não serão reembolsados, ou seja, **serão reembolsados ao Consumidor os valores correspondentes aos efetivamente pagos, considerando o valor do produto, acrescido do valor proporcional do frete.**

**Importante:** A NOVOPÉ se reserva o direito de não reembolsar o frete ao Consumidor se para o produto supostamente defeituoso o resultado do laudo for 'negativo' e/ou se o produto devolvido não atender as condições exigidas para sua Devolução, cabendo ao Consumidor arcar com todas as despesas de frete nesses casos.

---

## 4. PRODUTOS PERSONALIZADOS

---

Produtos personalizados não podem ser revendidos ou reutilizados pelo fornecedor/fabricante, visto que **produtos dessa natureza são feitos de forma exclusiva e determinada por cada pedido.**

**Após feita a personalização no produto da NOVOPÉ, não é possível removê-la, deixando o produto inutilizado para qualquer outra venda.**

Os produtos personalizados não podem ser DEVOLVIDOS e/ou TROCADOS, salvo defeito de fabricação relacionado ao produto em si e/ou à personalização realizada diferente daquela solicitada pelo Consumidor, observando o item 2 – TROCA – Direito de Garantia .

---

## 5. ALTERAÇÕES

---

A NOVOPÉ manterá essa Política atualizada conforme legislação vigente, se reservando o direito de, a qualquer momento, modificar, alterar, excluir ou acrescentar termos ao presente conteúdo.

---

## 6. CENTRAL DE ATENDIMENTO

---

Caso você tenha alguma dúvida, entre em contato conosco através da Central de Atendimento.

O horário de funcionamento da nossa Central de Atendimento é de **segunda a quinta-feira, das 08h às 17h30, e sextas-feira, das 07h30 às 13h30**, exceto domingos e feriados nacionais, através dos seguintes canais:

Telefone: (51) 3524-3615

WhatsApp: (51) 98912-0455

Site (chat): [www.novopecom.br](http://www.novopecom.br)

E-mail: [sac@novopecom.br](mailto:sac@novopecom.br)