

APRESENTAÇÃO	1
1. DEVOLUÇÃO – Direito de Arrependimento – Art. 49, CDC	2
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
2. TROCA – Direito de Garantia – Art. 18, CDC	2
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
3. REEMBOLSO	5
3.1. Pagamentos feitos por meio de cartão de crédito	5
3.2. Pagamentos feitos por meio de boleto ou por transferência bancária	6
4. PRODUTOS PERSONALIZADOS	6
5. ALTERAÇÕES	6
6. CENTRAL DE ATENDIMENTO	6

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), 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);
- 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>2.4.1. Produtos adquiridos em lojas físicas</p>	 <p>2.4.2. Produtos adquiridos no site da Novopé</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ até 30 (trinta) dias corridos, incluindo finais de semana e feriados, diretamente na loja física na qual o produto foi adquirido), observando a Política de Troca do respectivo estabelecimento; ▪ de 31 (trinta e um) a 90 (noventa) dias corridos, incluindo finais de semana e feriados, através de contato por e-mail: sac@novope.com.br ou pelo WhatsApp: (51) 3524-3615. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ até 90 (noventa) dias corridos, incluindo finais de semana e feriados, através de contato por e-mail: sac@novope.com.br ou pelo WhatsApp: (51) 3524-3615. <p>Produtos adquiridos no site não serão trocados em lojas físicas.</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>2.4.3. Laudo Positivo</p> <p>Indica que foi constatado defeito de fabricação.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ O produto será substituído por outro de mesmo modelo e referência, sem quaisquer custos ao Consumidor. ▪ Em caso de ausência no estoque, o Consumidor será comunicado e poderá escolher
--

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

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

E-mail: sac@novopecom.br