

Política de Devolução

Enquadramento

A presente política de devolução foi elaborada com base na legislação em vigor e pode ser actualizada sem aviso prévio.

Prazo de livre resolução e devolução

O cliente tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos (para além do custo de devolução do(s) produto(s)) e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 (catorze) dias, a contar a partir do dia em que o cliente ou um terceiro indicado pelo cliente (com excepção do transportador) adquira a posse física do(s) produto(s).

Assim, no caso de exercício do direito de livre resolução, qualquer compra efectuada na loja pode ser devolvida até ao prazo limite de 14 dias após ser recepcionada. Após este período, não será possível oferecer o reembolso ou a troca do(s) artigo(s).

Se o cliente pretender exercer o direito de Livre resolução de contrato, deverá preencher e entregar qualquer declaração inequívoca de resolução do contrato. Pode através de um contacto com a loja, dentro do prazo acima referido, solicitar o formulário de Livre Resolução ou indicar através do e-mail encomendas@woolenfeet.pt, de forma explícita, que pretende resolver o contrato.

O contacto efectuado por e-mail deve fazer referência aos dados a seguir mencionados:

Nome do receptor

Contacto de telefone/telemóvel

Número da encomenda

Data da encomenda

Data de recepção da encomenda

Número de produtos e/ou serviços adquiridos

Após recepção do pedido de livre resolução de contrato, será dada uma resposta com a maior brevidade possível.

Condições para a devolução

Para que uma compra possa ser elegível para devolução, os artigos adquiridos devem estar nas mesmas condições em que foram entregues. Será também necessário que os mesmos sejam devolvidos na embalagem original e sem sinais de uso indevido ou mau manuseamento.

Os produtos considerados perecíveis não podem ser devolvidos. São exemplo os seguintes: bens alimentares, flores, jornais e revistas.

Documentação

Para que o processo de devolução possa ser concluído, será necessário incluir o envio da factura de compra, do comprovativo de pagamento e do formulário de devolução.

Reembolso

O reembolso do valor do(s) produto(s), será total no prazo de 14 dias a contar da data em que somos informados da decisão de livre resolução.

O Cliente suportará os custos com a devolução dos Produto(s).

A woolenfeet não é obrigada a reembolsar custos adicionais de devolução .

No caso do envio pelo cliente do(s) produto(s), o processo de reembolso será iniciado após a devida recepção do(s) produto(s).

O cliente será notificado por encomendas@woolenfeet.pt relativamente a este processo.

O reembolso será efectuado através do mesmo método de pagamento utilizado pelo cliente no pagamento inicial, salvo em situações de acordo expresso e em que o cliente não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

Se não receber o reembolso no prazo indicado, procure verificar novamente a sua conta bancária. Se ainda assim não confirmar o depósito do valor, procure também contactar o seu gestor bancário. Se ainda assim, não tiver feedback, procure contactar o banco. Após estes passos, poderá contactar-nos a partir do número 249311064 ou por email : encomendas@woolenfeet.pt.

Em caso de resolução, o Cliente será reembolsado por todos os pagamentos efetuados, excluindo os custos de devolução.

Trocas

Uma troca de artigos só é aceite quando a encomenda se apresenta com defeito, incompleta, incorrecta ou com danos decorrentes do acto da entrega. Caso pretenda efectuar a troca de um artigo, deve contactar-nos por e-mail através do seguinte endereço: encomendas@woolenfeet.pt

O artigo deve ser enviado para a seguinte morada:

**Woolenfeet
Rua Silva Magalhães nª 59 A
2300 - 593 Tomar**

Ofertas

Se o artigo foi oferecido, o mesmo só será aceite para troca e mediante a apresentação do respectivo talão de oferta.

Portes de envio

Os portes de envio pagos inicialmente serão incluídos no valor a reembolsar, conforme está previsto na legislação em vigor no Decreto de Lei n.º 24/2014.

Caso o cliente pretenda uma modalidade de recolha diferente da definida pela encomendas@woolenfeet.pt , o cliente ficará responsável por pagar os custos adicionais de portes de envio relativos ao retorno do produto à loja, quer seja para efeitos de devolução ou troca.

Não podemos garantir que os artigos são devolvidos ou que chegam em condições idênticas às do momento em que são enviados.

Devoluções internacionais

No caso de uma encomenda entregue no estrangeiro, o processo de devolução é feito com base nas condições acima mencionadas.