

POLÍTICA DE GARANTIA

MÁRCIA CASTRO SEMIJOIAS

A Na Márcia Castro Semijoais, estamos comprometidos em fornecer produtos de alta qualidade que atendam às suas expectativas. Para garantir a sua satisfação e cumprir com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, estabelecemos a seguinte política de garantia:

A garantia dos produtos da Márcia Castro Semijoais é válida por um período de um ano para o banho de ouro 18K aplicado em suas peças, bem como para defeitos de fabricação que possam ser devidamente comprovados. Este período de garantia começa a contar a partir da data de aprovação do pedido, mediante a apresentação do produto em questão, acompanhado do respectivo certificado de garantia.

Para que seja possível ativar a garantia, é necessário que o cliente entre em contato utilizando as informações de contato fornecidas, anexando uma fotografia da peça. Após esse procedimento, o cliente deverá enviar a peça, juntamente com o certificado de garantia original que foi entregue no momento da compra.

Após seguir essas etapas, a equipe da Márcia Castro Semijoais realizará uma avaliação minuciosa do produto e, em seguida, entrará em contato com o cliente para fornecer a solução apropriada. É importante ressaltar que a validação da garantia ocorrerá somente se o defeito identificado for de origem na fabricação do produto.

Todas as peças cujas garantias são solicitadas, são encaminhadas para um laboratório, onde são realizadas as análises para a emissão do Laudo Técnico.

➤ **PRAZO PARA ANÁLISE DA PEÇA:**

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, a Márcia Castro Semijoais se compromete a analisar o produto enviado para garantia em um prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento do mesmo. Durante esse período, nossa equipe de especialistas avaliará minuciosamente o produto e fornecerá uma posição ao cliente.

➤ **CONSTATAÇÃO DE DEFEITO DE FÁBRICA:** Na Márcia Castro Semijoias, temos o compromisso de proporcionar a você, nosso valioso cliente, produtos de qualidade excepcional. Entendemos que, ocasionalmente, podem surgir problemas, e é por isso que nossa política de garantia abrange os defeitos de fabricação, garantindo que sua experiência conosco seja sempre satisfatória.

➤ **CONSTATAÇÃO DE DEFEITO DE FÁBRICA:** Na Márcia Castro Semijoias, temos o compromisso de proporcionar a você, nosso valioso cliente, produtos de qualidade excepcional.

Entendemos que, ocasionalmente, podem surgir problemas, e é por isso que nossa política de garantia abrange os defeitos de fabricação, garantindo que sua experiência conosco seja sempre satisfatória.

Soluções para Defeitos de Fabricação:

Se o produto adquirido apresentar um defeito de fabricação, estamos prontos para tomar as medidas necessárias para corrigir essa situação. Aqui estão as opções disponíveis:

Conserto do Produto: Se o defeito for passível de reparo, nossa equipe especializada realizará o conserto para restaurar o produto à sua condição original.

Substituição por um Produto Idêntico: Caso o conserto não seja viável ou, por qualquer motivo, não seja a preferência do cliente, oferecemos a opção de substituição por um produto igual ao adquirido.

Cupom de Crédito: Se não tivermos o mesmo produto em estoque para substituição, concederemos ao cliente um cupom de crédito no valor correspondente à peça defeituosa. Esse crédito pode ser utilizado em futuras compras em nossa loja.

➤ **POLÍTICA DE GARANTIA DE RETIRADA APÓS A MANUTENÇÃO OU TROCA DO PRODUTO - MÁRCIA CASTRO SEMIJOIAS**

Na Márcia Castro Semijoias, valorizamos a confiança que você deposita em nossos produtos e serviços. Para garantir uma experiência eficaz e organizada, estabelecemos a seguinte política relacionada à retirada de produtos após a conclusão de serviços de manutenção ou troca:

Registro e Notificação:

Quando um produto é entregue para manutenção ou troca em nossa loja, um registro será feito por meio de um recibo que documentará o momento da entrega realizado pelo Cliente. Este registro é essencial para rastrear e garantir a integridade de seu item durante o processo.

Notificação de Conclusão e Prazo para Retirada:

Após a conclusão dos serviços de manutenção ou troca em nossas instalações, o Cliente receberá uma notificação informando sobre a conclusão do procedimento. Além disso, forneceremos ao Cliente um prazo de 90 (noventa) dias para retirar o produto em nossa loja.

Notificação de Conclusão e Prazo para Retirada:

Após a conclusão dos serviços de manutenção ou troca em nossas instalações, o Cliente receberá uma notificação informando sobre a conclusão do procedimento. Além disso, forneceremos ao Cliente um prazo de 90 (noventa) dias para retirar o produto em nossa loja.

Aviso Importante:

É crucial ressaltar que, uma vez decorrido o período de 90 (noventa) dias a partir da data de envio e confirmação de recebimento da notificação pelo Cliente, sem que haja qualquer manifestação de interesse na retirada do produto ou apresentação de comprovados motivos que justifiquem a não retirada, o Cliente perderá o direito de efetuar a retirada do item em nossa loja, quer seja para manutenção ou troca.

Nosso Compromisso:

Esta medida não só aprimora nossa organização operacional, mas também assegura a disponibilidade de espaço para atender eficazmente às futuras demandas. Estamos empenhados em manter um ambiente eficiente e em proporcionar um serviço de alta qualidade aos nossos clientes, e essa política tem o objetivo de contribuir para esse compromisso.

➤ **POLÍTICA DE MAU USO:** Na Márcia Castro Semijoias, estamos empenhados em garantir que nossos produtos atendam aos mais altos padrões de qualidade, proporcionando aos nossos clientes uma experiência satisfatória. No entanto, é importante estabelecer diretrizes claras em relação ao mau uso do produto:

Identificação de Mau Uso:

Caso seja identificado mau uso por parte do cliente em relação a um produto adquirido na Márcia Castro Semijoias, a peça será devolvida exatamente da mesma forma como foi recebida, sem qualquer intervenção ou modificação por nossa parte.

Responsabilidade dos Custos de Frete:

Nesse cenário, é importante ressaltar que todos os custos relacionados ao frete, incluindo o envio da peça para a Márcia Castro Semijoias e o retorno ao cliente, serão de responsabilidade integral do cliente. Isso inclui eventuais despesas de embalagem e transporte associadas à devolução da peça.

➤ **POLÍTICA DE PRODUTOS PROMOCIONAIS - MÁRCIA CASTRO SEMIJOIAS**

Na Márcia Castro Semijoias, temos o prazer de oferecer produtos promocionais para valorizar ainda mais a sua experiência de compra. Nossa política de produtos promocionais tem o objetivo de esclarecer os termos e condições relacionados a essas ofertas especiais, garantindo a transparência e a satisfação dos nossos clientes.

Elegibilidade:

Nossos produtos promocionais estão disponíveis para todos os clientes, a menos que especificado de outra forma na promoção.

Alguns produtos promocionais podem ter critérios específicos de elegibilidade, como valor mínimo de compra ou restrições geográficas. Esses critérios serão claramente indicados na promoção.

Validade da Promoção:

Cada promoção terá uma data de início e término claramente definida. Os produtos promocionais só estão disponíveis durante o período de vigência da promoção.

Quantidade Limitada:

Produtos promocionais podem estar sujeitos à disponibilidade limitada. Caso a quantidade de produtos promocionais se esgote antes do término da promoção, a Márcia Castro Semijoias não é responsável por fornecer o produto pelo preço promocional após o estoque esgotar.

Preços e Descontos:

Os preços dos produtos promocionais são válidos apenas durante o período da promoção. Após o término da promoção, os preços retornarão ao valor normal, a menos que indicado de outra forma.

Os descontos aplicados a produtos promocionais serão claramente indicados. Descontos não cumulativos podem ser aplicados às promoções.

Trocas e Devoluções:

Não efetuamos troca de Produtos promocionais.

Estoque Restrito:

Alguns produtos promocionais podem ter um estoque limitado. Se um produto promocional estiver esgotado, a Márcia Castro Semijoias não é obrigada a fornecer o produto pelo preço promocional.

Cancelamento de Promoção:

A Márcia Castro Semijoias reserva o direito de cancelar ou modificar qualquer promoção a qualquer momento, por qualquer motivo, sem aviso prévio.

Estamos comprometidos em fornecer produtos de qualidade a preços acessíveis e em garantir uma experiência de compra excepcional. Nossa política de produtos promocionais visa proporcionar ofertas vantajosas aos nossos clientes, mantendo a transparência e a equidade em todas as promoções.

Se você tiver alguma dúvida ou precisar de esclarecimentos adicionais, não hesite em entrar em contato com nossa equipe de atendimento ao cliente.

➤ AS PEÇAS CONSIDERADAS EM GARANTIA SÃO:

- ❖ Qualquer defeito de fabricação;
- ❖ Com desprendimento total ou parcial do folheado;
- ❖ Com rupturas ou rachaduras de fechos.

CUIDADOS PARA EVITAR O MAU USO DO PRODUTO:

É importante tomar os devidos cuidados para garantir a conservação das sem joias:

- ❖ Não expor a semijoia ao Sol;
- ❖ O cloro da água e os produtos de limpeza não devem interagir com as sem joias;
- ❖ O atrito com areia, esponjas em trabalhos domésticos ou outra superfície pode danificar a peça;
- ❖ Após passar produtos como perfume, creme hidratante, maquiagem ou tintura de cabelo, é preciso esperar eles secarem. Convém aguardar alguns minutos, pelo menos uns 03 minutos antes de colocar sua peça, evitando a oxidação e respectivo escurecimento;

- ❖ Evitar usar suas peças no chuveiro, praia, piscina e serviços domésticos e/ou contato com qualquer produto químico. A água salgada ou o cloro tornam as superfícies da sem joia opaca e podem ser corroídas.
- ❖ Em caso de banho de mar ou piscina, lavar com sabão neutro;
- ❖ Lavar semanalmente a peça com escova dente e detergente neutro.

- ❖ Deve-se ter atenção redobrada para não deixar a sem joia cair no chão. As peças com cristais ou pedras naturais podem quebrar em casos de queda, e se isso acontecer, não tem conserto.
- ❖ Evite ainda utilizar as sem joias para dormir ou executar qualquer atividade que possam submetê-las a desgaste impróprio.

DICAS APÓS O USO DA SEMIJOIA

- ❖ Para limpeza, utilize apenas água e sabão neutro, secando posteriormente com flanela ou pano macio;
- ❖ Em caso de escurecimento da peça, utilize flanela mágica, própria para esta finalidade, encontrada em lojas especializadas;
- ❖ Para garantir uma maior proteção contra riscos, guarde suas peças separadas umas das outras, em saquinhos individuais, para que não riscuem, e preferencialmente ao abrigo da luz em recipiente limpo e seco. Mantenha longe de colas e veludos;
- ❖ Em regiões de muito calor ou umidade é muito importante lavar e limpar sempre que utilizar suas sem joias, secando-as bem logo em seguida. O suor (ácido úrico) expelido pela pele pode provocar uma oxidação na peça, tornando-a escura.

IDENTIFICAÇÃO DE MAL USO

O mau uso das peças é facilmente identificado pela análise feita no Laudo técnico

➤ O QUE CARACTERIZA MAU USO?

Contato da peça com água do mar, cloro, produtos químicos (produtos de limpeza), cosméticos (perfumes, cremes, etc), produtos abrasivos ou umidade constante no armazenamento da peça, uso na rotina de serviços domésticos, atividades de jardinagem.

➤ **EXEMPLOS DE PEÇAS COM DESGASTE POR MAU USO E QUE NÃO TERÃO GARANTIA:**

- ❖ Escurecidas por sujeira;
- ❖ Quebradas;
- ❖ Incompletas;
- ❖ Arranhadas;
- ❖ Arrebentadas
- ❖ Amassadas;
- ❖ Com pedras opacas ou leitosas;
- ❖ Peças de encaixe;
- ❖ Desgastadas por uso constante;
- ❖ Desprendimento ou escurecimento de resina

Agradecemos por escolher a Márcia Castro Semijoias e confiar em nossos produtos e serviços. Esperamos que você aproveite ao máximo a sua experiência de compra conosco e que a nossa política de garantia lhe proporcione confiança e tranquilidade em todas as suas interações com a equipe Márcia Castro Semijoias.

Estamos aqui para atender às suas necessidades e oferecer soluções excepcionais, garantindo que você continue a desfrutar das nossas semijoias de alta qualidade. A sua satisfação é o nosso sucesso, e estamos ansiosos para servi-lo com dedicação e excelência.

**Atenciosamente,
Equipe MÁRCIA CASTRO SEMIJOIAS**

 (86) 99906-5520

 @marciacstrosemijoias

 administracao@marciacastrosemijoais.com.br

Teresina Shopping
Avenida Raul Lopes, N° 1000
Piso 2 Loja 377, ao lado da C&A