AUREN JOALHERIA

TRANSPARÊNCIA • CUIDADO • CONFIANÇA

Política de Trocas, Devoluções e Reembolsos

Na Auren Joalheria, queremos que sua experiência de compra seja tranquila e segura. Esta política explica como solicitar trocas, devoluções e reembolsos para compras realizadas em nossa loja virtual, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

1. Direito de arrependimento - compras online

O cliente poderá desistir da compra em até 7 (sete) dias corridos, contados do recebimento do produto, sem necessidade de apresentar justificativa, conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Para exercer esse direito, basta comunicar a solicitação por um de nossos canais de atendimento dentro do prazo. A Auren orientará como devolver o item, sem custo de frete de devolução para o cliente.

Em caso de arrependimento, haverá restituição integral dos valores pagos, incluindo o frete originalmente cobrado. A solicitação não depende da manutenção da embalagem original; recomendamos, porém, acondicionar a peça adequadamente para o transporte.

2. Trocas por preferência pessoal

Caso o cliente deseje trocar o produto por outro modelo, tamanho ou cor, sem defeito e fora do direito de arrependimento, a solicitação será analisada de acordo com a disponibilidade e com as condições comerciais informadas pela Auren no momento da compra.

Por se tratar de troca por preferência, não há obrigação legal geral de realizá-la após o prazo de arrependimento, salvo se a troca tiver sido ofertada na compra. Eventuais custos e condições serão informados previamente, sem prejudicar os direitos garantidos por lei.

3. Produto com defeito ou divergência

Se o produto apresentar vício de qualidade, acabamento, material ou divergência em relação ao anunciado, entre em contato com nossa equipe para receber orientações de análise e solução.

Para produtos duráveis, o prazo legal de reclamação por vícios aparentes é de 90 (noventa) dias, contados da entrega. No caso de vício oculto, o prazo tem início quando o problema se tornar evidente, observadas as regras legais.

Em regra, a empresa dispõe de até 30 (trinta) dias para sanar o vício. Não sendo solucionado nesse prazo, o consumidor poderá escolher, conforme o artigo 18 do CDC, entre substituição do produto, restituição do valor pago devidamente atualizado ou abatimento proporcional do preço. Permanecem aplicáveis as hipóteses legais que permitem solução imediata.

Nos casos de defeito ou erro atribuível ao fornecimento, as despesas necessárias de devolução e reenvio serão custeadas pela Auren.

4. Como solicitar atendimento

Envie uma mensagem para [E-MAIL DE ATENDIMENTO] ou [WHATSAPP DE ATENDIMENTO], informando preferencialmente número do pedido, nome utilizado na compra, produto envolvido e o que aconteceu.

Fotos da peça podem ajudar na avaliação inicial, mas não substituem os direitos legais do consumidor nem impedem o registro da solicitação. Nossa equipe fornecerá as orientações de postagem ou coleta, conforme o caso.

5. Envio e conferência do produto

O cliente deverá seguir as instruções de logística reversa enviadas pela Auren e proteger a joia ou acessório para evitar danos no transporte. A conferência de recebimento será feita sem criar exigências indevidas para o exercício de direitos previstos em lei.

Em trocas voluntárias por preferência, condições específicas previamente comunicadas poderão ser aplicadas, desde que compatíveis com a legislação.

6. Reembolsos

Quando for devido o reembolso, a Auren adotará os procedimentos necessários para a restituição dos valores conforme o meio de pagamento original, sempre que viável, sem impor crédito na loja como única opção nos casos em que a lei garante devolução em dinheiro.

Cartão de crédito: o estorno será solicitado à operadora; a visualização na fatura depende dos prazos de processamento da instituição financeira. Pix ou transferência: o valor será restituído por meio adequado, com confirmação dos dados necessários.

No exercício do direito de arrependimento, a restituição integral deve ser providenciada sem demora indevida, observando-se os procedimentos do meio de pagamento. Em outras hipóteses legais, serão respeitados os prazos e direitos aplicáveis.

7. Peças personalizadas, promoções e cuidados de uso

Pedidos personalizados e produtos em promoção também estão sujeitos aos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor. Não há exclusão automática do direito de arrependimento apenas por serem personalizados ou promocionais; situações específicas serão avaliadas conforme a legislação aplicável.

Danos decorrentes de uso inadequado, acidentes ou conservação incompatível com as orientações fornecidas não são, por si só, vícios de fabricação. Cada situação será analisada com transparência e respeito aos direitos do consumidor.

8. Atendimento e atualização desta política

Esta política poderá ser atualizada para refletir melhorias operacionais e mudanças legais, sem prejudicar direitos relativos a compras já realizadas.

Loja: Auren Joalheria
Responsável / razão social: [PREENCHER]
CNPJ ou CPF do fornecedor: [PREENCHER]
E-mail: [PREENCHER]
WhatsApp: [PREENCHER]
Endereço de atendimento / sede: [PREENCHER]
Última atualização: 07 de novembro de 2026

Base legal: Lei nº 8.078/1990, especialmente arts. 18, 26 e 49; Decreto nº 7.962/2013. Texto sujeito à conferência dos dados e procedimentos efetivamente adotados pela loja.