

The logo for LOTI is rendered in a 3D, metallic style. The letters are bold and blocky. The 'O' is a circle with a vertical bar through its center, resembling a stylized 'Q' or a keyhole. The 'I' has a diagonal slash through its right side. The letters are set against a dark grey background with a large, faint, semi-transparent circular graphic behind them.

LOTI

REEMBOLSOS EM CASO DE
CANCELAMENTO

REEMBOLSOS EM CASO DE CANCELAMENTO

A LOTI – LORD OF THE ICE dedica-se a garantir uma experiência de compra tranquila e satisfatória para nossos valiosos clientes. Se não estiver satisfeito com a sua compra na nossa loja online, teremos todo o prazer em processar o seu pedido de devolução ou troca, desde que nos contacte no prazo de 14 dias após a receção do artigo. Solicitações feitas após 14 dias não serão consideradas. Inicie o processo entrando em contato connosco por e-mail em loti@tensai.pt

CONDIÇÕES GERAIS;

Para ter direito a uma devolução, o seu item deve estar nas mesmas condições em que você o recebeu, sem uso ou sem uso, com etiquetas e em sua embalagem original. Você também precisará do recibo ou comprovante de compra.

Para iniciar uma devolução, você pode nos contactar em loti@tensai.pt. Se a sua devolução for aceite, enviaremos para si uma etiqueta de remessa de devolução, bem como instruções sobre como e para onde enviar seu pacote. Os itens enviados de volta para nós sem primeiro solicitar a devolução não serão aceites.

Por favor, inspecione seu pedido no momento do recebimento e entre em contato connosco imediatamente se o item estiver com defeito, danificado ou se você receber o item errado, para que possamos avaliar o problema e corrigi-lo.

A sua assinatura é a confirmação de que você recebeu a sua remessa em perfeitas condições. No caso improvável de que os seus produtos estejam danificados, recuse a entrega e marque a guia de remessa em conformidade.

Todas as mercadorias perdidas, danificadas ou entregues com atraso devem ser informadas dentro de 24 horas após a entrega.

Você pode sempre entrar em contato connosco para qualquer dúvida de devolução em loti@tensai.pt

Diretrizes de devolução e troca:

1. Não serão aceites devoluções não autorizadas.
2. Os itens devem ser devolvidos no prazo de 14 dias após o recebimento.
3. Os itens devem estar em sua embalagem original, incluindo todos os componentes e peças.
4. Todos os itens devem estar novos, sem uso e sem danos, sem peças quebradas.
5. Os clientes devem usar um método de envio que forneça informações de rastreamento para devoluções ou trocas.

Itens não retornáveis:

1. Ofertas especiais ou cartões-presente não são reembolsáveis.
2. **Produtos personalizados não são reembolsáveis.**
3. Danos ou perdas causadas pelo cliente não são reembolsáveis.
4. O produto foi adquirido em liquidação e venda de stock.
5. O produto foi utilizado ou modificado de alguma forma.
6. O produto foi danificado e não pode mais ser revendido.

Processo Geral de Devolução:

1. Para iniciar uma devolução, envie uma foto e/ou vídeo do item por e-mail para loti@tensai.pt junto com o número do seu pedido. A nossa equipa de atendimento ao cliente avaliará sua solicitação de devolução em 2 dias úteis.
2. Se a sua devolução for aceite, forneceremos o endereço de devolução e instruções sobre como e para onde enviar sua encomenda. (Nota: Devoluções não autorizadas não serão aceitas). Recomendamos usar um método de envio que ofereça rastreamento e exija assinatura, pois não nos responsabilizamos por devoluções ou trocas perdidas.
3. Reembolsos ou trocas: Assim que recebermos sua devolução ou troca, inspecionaremos o item dentro de 5 a 7 dias úteis e, em seguida, procederemos à troca ou reembolso.

Taxas de devolução:

1. Se a devolução for devido a um erro nosso (por exemplo, produto incorreto, problema de qualidade do produto, endereço enviado errado), emitiremos um reembolso total.
2. Se a devolução for devida à preferência do comprador (por exemplo, não satisfeito com o item, item/modelo errado solicitado, endereço de correspondência fornecido incorreto ou incompleto), o comprador será responsável pelos custos de envio.
3. As despesas de envio de devolução e taxas de reabastecimento não são reembolsáveis e serão deduzidas do valor total do reembolso.

Reembolsos:

1. Depois que sua devolução for recebida e inspecionada, iremos notificá-lo sobre a aprovação ou recusa de seu reembolso. Se aprovado, o reembolso será processado usando o método de pagamento original dentro de 5 a 7 dias úteis.
2. Se você não receber seu reembolso dentro do prazo especificado, verifique sua conta bancária e entre em contato com seu banco ou administradora de cartão de crédito, se necessário. Os reembolsos podem levar algum tempo para serem emitidos oficialmente. Se você encontrar algum problema, entre em contato conosco pelo e-mail loti@tensai.pt.

3. Observe que as despesas de envio originais não são reembolsáveis, apenas o valor da mercadoria que adquirir.
4. As despesas de envio de devolução e taxas de reabastecimento não são reembolsáveis e serão deduzidas do valor total do reembolso (exceto caso se comprove numa falha do equipamento LOTI – LORD OF THE ICE com defeito de fábrica).

Cancelamento de pedido:

1. Se desejar cancelar seu pedido, entre em contato connosco imediatamente após a compra. Se o seu pagamento foi processado, mas o item não foi enviado, forneceremos um reembolso total.
2. Os pedidos não podem ser cancelados depois de enviados. Caso deseje cancelar seu pedido que ainda não foi enviado, o valor reembolsado incluirá uma taxa de processamento de 5%.
3. Produtos personalizados não são reembolsáveis não se podendo cancelar a sua compra / pedido.
4. O Contrato é para bens e/ou serviços cujo preço depende de flutuações no mercado financeiro que não podem ser controladas por nós.

Danos ao produto:

Se alguma peça for danificada durante o transporte ou se algum defeito for descoberto durante a instalação, substituiremos a peça danificada sem nenhum custo para você. No entanto, danos ou perdas causadas pelo cliente não são elegíveis para reembolso.

Por favor considere que:

A política de devolução e troca aplica-se apenas a itens adquiridos diretamente na loja online LOTI – LORD OF THE ICE. Não se aplica a compras em grandes quantidades ou consultas personalizadas. Para tais pedidos, consulte nossa equipa profissional de vendas para obter assistência. A nossa equipa de vendas fornecerá informações e orientações relevantes com base nas necessidades dos seus produtos a granel ou personalizados para garantir que você receba uma solução satisfatória.

Para qualquer dúvida ou esclarecimento, entre em contato connosco diretamente em loti@tensai.pt.



LOTI