

## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

### Termos gerais

1. É dever do vendedor a entrega ao consumidor, do produto, em conformidade com o propósito a que se destina.
2. No caso de o produto apresentar defeito, ou qualquer outro tipo de desconformidade, o vendedor é obrigado a responder perante o mesmo, podendo o consumidor, se o defeito for detetado ou se manifestar no prazo de 30 dias, após a entrega, pedir de imediato a troca do bem (substituição) ou o reembolso (resolução do contrato).
3. O pedido de reparação ou substituição, não pode exceder o referido prazo de 30 (trinta) dias, após entrega e deve ser feito através do e-mail: [info@whitevulk.pt](mailto:info@whitevulk.pt).
4. Para exercício do referido direito, por parte do consumidor, o mesmo obriga-se à apresentação do talão de compra (fatura).
5. Os presentes direitos são atribuídos ao terceiro adquirente do produto, por exemplo, em caso de oferta.
6. A troca pode ser recusada nos seguintes casos:
  - se o artigo não apresentar qualquer defeito;
  - se o produto tem um defeito, mas o consumidor tinha conhecimento do mesmo.
7. O vendedor reserva-se o direito de inspecionar o produto devolvido de modo a averiguar se existiu má utilização do mesmo, sendo que, verificando-se a mesma o produto é devolvido ao consumidor, ficando este responsabilizado pelo pagamento de todas as despesas de transporte, suportadas pelo vendedor.
8. Em caso de devolução de produto por alegada desconformidade, e no caso de o consumidor enviar mais do que um artigo, verificando-se que há efetivamente desconformidade nalguns e noutros não, o pagamento dos portes de envio será efetuado em partes iguais entre o vendedor e o consumidor.

### **Compras *online***

9. Ao efetuar compras em [www.whitevulk.pt](http://www.whitevulk.pt) o consumidor reserva-se o direito de exercer o direito de livre resolução, conforme a legislação em vigor.
10. A comunicação da devolução do produto pode ser efetuada na conta de cliente, no campo "histórico de encomendas", no prazo de 14 (catorze) dias, sem necessidade de invocar o motivo.
11. Para além da devolução do produto, o cliente encontra-se obrigado a devolver quaisquer ofertas que acompanhem o produto principal.
12. É dever perentório do cliente, devolver o produto conforme foi rececionado (com etiqueta e sem sinais de uso), caso contrário, o vendedor reserva-se o direito de reter para si, a quantia paga pelo consumidor.
13. No prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da comunicação da decisão de livre resolução, o vendedor obriga-se a reembolsar o consumidor por todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega.
14. O reembolso será realizado mediante um "cartão de oferta", a utilizar na loja online: [www.whitevulk.pt](http://www.whitevulk.pt)
15. O vendedor não tem a obrigação de reembolsar os custos adicionais de entrega, quando o consumidor solicitar expressamente uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa da que seria habitualmente usual.
16. Este reembolso deve ser efetuado pelo mesmo meio de pagamento que foi utilizado pelo consumidor, e desde que este não incorra em quaisquer custos em consequência do reembolso, salvo acordo em contrário, entre ambas as partes.
17. O vendedor agenda a recolha do produto na mesma morada em que foi efetuada a entrega, salvo indicação contrária.
18. Enquanto o produto não for recebido ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do mesmo, o vendedor reserva-se o direito de reter o reembolso.
19. É da responsabilidade do consumidor suportar os custos de devolução do produto.

20. O consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do produto, na eventualidade de se constatar a manipulação do produto para inspecionar a sua natureza, características (e funcionamento se aplicável), além do que pode ser considerado habitualmente usual.
21. A verificação referenciada em 21. é da responsabilidade do vendedor.
22. É vedada a livre resolução do contrato ao consumidor, sempre e quando se trate de produtos selados, por motivos de proteção da saúde ou de higiene, e os mesmos sejam devolvidos ao vendedor, abertos.