

## Perguntas Frequentes

### 1. Vocês possuem lojas físicas ou a compra é apenas pelo site?

Atualmente temos 6 lojas físicas:

- Fortaleza/CE: Shopping Iguatemi Fortaleza;
- Fortaleza/CE: Shopping Rio Mar Fortaleza;
- Recife/PE: Shopping Rio Mar Recife;
- Recife/PE: Shopping Recife;
- Salvador/BA: Salvador Shopping;
- Natal/RN: Shopping Midway.

Nosso escritório referente ao setor online encontra-se na cidade de Fortaleza, assim como nossa matriz.

### 2. Consigo comprar no site e retirar nas lojas físicas?

É importante que previamente (antes de concluir a compra) o cliente entre em contato com nosso time online, através do nosso sistema de atendimento via WhatsApp, ícone presente em nosso site no canto inferior direito, e consulte essa possibilidade. Em resumo: é sim possível, porém apenas mediante consulta prévia com nossos atendentes.

### 3. Realizei uma compra no site, mas não recebi nenhuma confirmação, como devo proceder?

Para cada compra feita no site o cliente recebe uma confirmação com o número do seu pedido por e-mail. Caso você não tenha recebido essa confirmação pedimos que entre em contato com nossos atendentes online (ícone do WhatsApp presente em nosso site no canto inferior direito) e explique a situação. Iremos lhe ajudar de imediato e compartilhar com você todos os detalhes do seu pedido.

### 4. Realizei uma compra no site, mas não recebi o código de rastreamento de envio, como devo proceder?

Para cada compra feita no site o cliente recebe por e-mail o seu código de rastreamento em no máximo 1 dia útil. Caso você não tenha recebido esse e-mail pedimos que entre em contato com nossos atendentes online (ícone do WhatsApp presente em nosso site no canto inferior direito) e explique a situação. Iremos lhe ajudar de imediato e compartilhar com você todos os detalhes sobre seu código de rastreamento e prazos.

### 5. Selecionei para comprar um produto que no site informa ter a disponibilidade do tamanho que eu desejo, porém ao “clique” em comprar, aparece uma mensagem acima informando que o mesmo não está mais disponível em estoque. Por qual motivo isso está acontecendo? Como devo proceder?

Isso ocorre quando um produto recentemente esgotou em nossos estoques, mas nosso site ainda não processou de imediato para retirar o ícone do tamanho disponível. Porém, para garantir que o cliente não compre um

produto que já esgotou, o site bloqueia a compra. Em resumo: quando isso ocorre significa que, de fato, o tamanho do produto que você está tentando comprar esgotou e o mesmo não se encontra mais disponível em estoque.

#### **6. Consigo trocar um produto que comprei pelo site nas lojas físicas?**

Se o produto comprado em nosso setor online for da nova coleção, sim! É possível trocar em nossas lojas físicas. Já em relação a compra de produtos promocionais a troca somente é permitida no setor online (e-commerce).

#### **7. Comprei online, mas o produto não deu certo. Como faço para trocar?**

Entre em contato com nossos atendentes online (ícone do WhatsApp presente em nosso site no canto inferior direito) e explique o desejo de trocar o produto comprado. Iremos lhe ajudar de imediato e auxiliar você em todos os detalhes. Lembrando que na etiqueta de cada produto tem escrito o prazo de troca do mesmo, é importante que o cliente esteja dentro do prazo para solicitar sua troca.

#### **8. Desejo realizar uma alteração em minha compra que fiz no site, como devo proceder?**

Entre em contato com nossos atendentes online (ícone do WhatsApp presente em nosso site no canto inferior direito) que iremos lhe ajudar. É importante que esse contato seja feito o mais rápido possível após a compra, pois os pedidos são enviados ou postados nos correios em no máximo 24h úteis.

#### **9. O frete é grátis também na troca?**

Não. O custo do envio da peça de troca fica por conta do cliente. O envio na troca só ficará gratuito apenas no caso de uma troca seguida de compra que ultrapasse o valor de 100 reais (regra do frete grátis). Lembrando que o custo para devolução do produto comprado fica por nossa conta, onde iremos gerar um código de logística reversa para o cliente e o mesmo poderá fazer a postagem do produto de devolução sem custo diretamente em alguma agência dos correios. Importante ressaltar que o produto de troca somente será enviado após recebermos o produto de devolução, pois o mesmo passa por uma avaliação para que em seguida o crédito de troca seja gerado.

#### **10. É necessário que eu faça cadastro para comprar no site?**

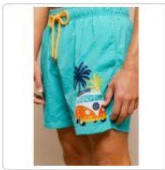
Sim, pois o cadastro é a sua segurança de compra e acompanhamento da mesma. Sem o cadastro não seria possível que você acompanhasse o status do seu pedido dentre outras informações importantes. Lembrando que o cadastro é 100% seguro e você pode cancelar o mesmo sempre que desejar.

#### **11. Como faço para utilizar um cupom de desconto? Consigo utilizar vários cupons ao mesmo tempo?**

Acessando seu carrinho de compras no site, logo abaixo dos itens selecionados, existe um espaço para você inserir o cupom de desconto, ao colocar seu cupom é só clicar em aplicar desconto e o mesmo será processado. Se o cupom não

for válido aparecerá uma mensagem no topo da tela com essa informação. Segue o exemplo abaixo:

#### Carrinho de Compras

Item	Preço	Qty	Sub-total
 SHORT MASCULINO VOLLEY PATCH TRIP Tamanho P	R\$169,90	1	R\$169,90

Atualizar Carrinho

APLICAR CUPOM DE DESCONTO

Inserir cupom de desconto **APLICAR DESCONTO**

Resumo

CONSULTAR VALOR DO FRETE E IMPOSTO

Sub-total R\$169,90

**Total do Pedido R\$169,90**

**FINALIZAR COMPRA**

Só é possível utilizar 1 cupom por compra, ou seja, você não irá conseguir utilizar vários cupons de forma simultânea.

#### 12. Na página de compra não estou conseguindo comprar via cartão de crédito. Como devo proceder?

É importante que todos os dados cadastrais estejam devidamente preenchidos, caso contrário não será possível você dar continuidade a compra. Vale ressaltar que no início do cadastro será solicitado que você preencha seu e-mail e crie uma senha, essa senha deve ter no mínimo 8 caracteres e ser composta por letras (maiúsculas e minúsculas) e números. Sem a definição dessa senha o pedido não poderá ser processado. Nos campos de preenchimento como CEP e CPF os mesmos devem ser preenchidos apenas com números. Evite de colocar símbolos nesses espaços. Após preencher tudo conforma explicado acima, clique novamente na opção Cartão de Crédito Paypal, irá aparecer os espaços para preenchimento dos dados do cartão. Em caso de algum problema, por favor, entre em contato com nossos atendentes online (ícone do WhatsApp presente em nosso site no canto inferior direito) e explique a situação. Iremos lhe ajudar em todo o processo.

#### 13. Comprei vários produtos no site e desejo que todos sejam embalados em sacolas separadas. É possível? Como devo fazer?

Sim, é possível! Porém é importante que você entre em contato com nossos atendentes online (ícone do WhatsApp presente em nosso site no canto inferior direito) e explique o que deseja. Lembrando que esse contato deve ser feito o mais rápido possível após a compra, pois os pedidos são enviados ou postados nos correios em no máximo 24h úteis.

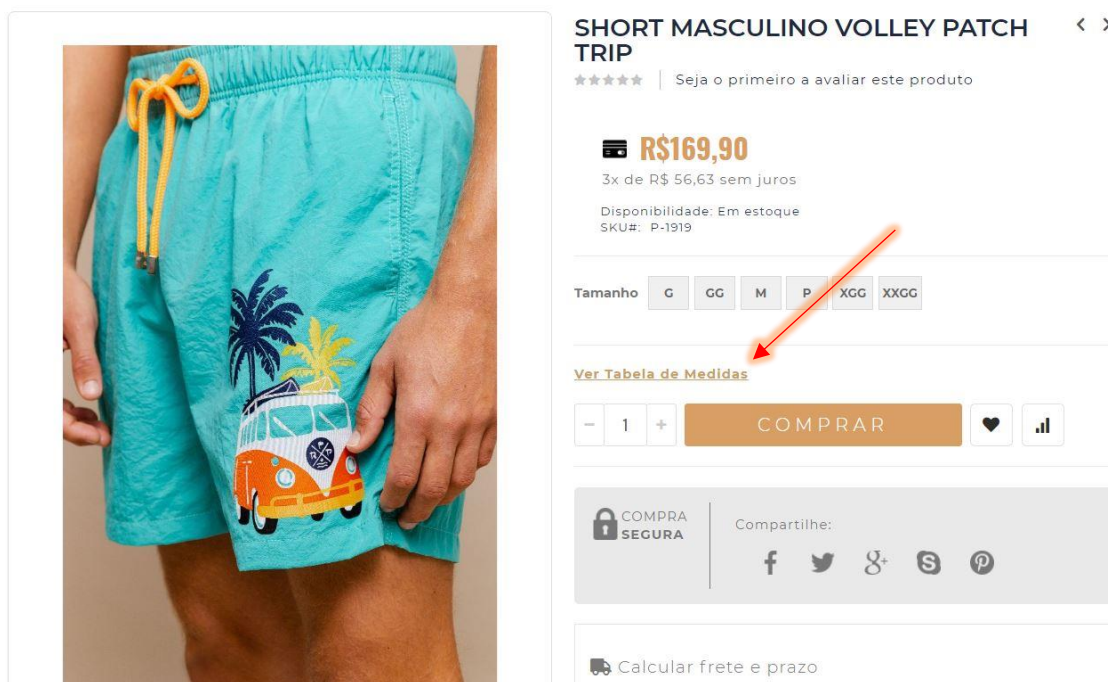
#### 14. Vocês disponibilizam embalagens para presentes para pedidos que são enviados via correios?

No momento ainda não possuímos uma embalagem específica para presente que é enviada pelos correios, porém, caso seja solicitado previamente, enviaremos junto com seu pedido sacolas de presentes para que, ao receber

os produtos, você possa montar o seu presente. Lembrando que essa solicitação não gera custos adicionais e deve ser feita o mais rápido possível após a compra, pois os pedidos são postados nos correios em no máximo 24h úteis.

15. Estou com dúvidas em relação ao produto que deseje comprar, vocês possuem uma tabela de medidas?

Sim. Ao selecionar um produto, na página do mesmo logo abaixo dos tamanhos, você encontrará o link da tabela de medidas:



**SHORT MASCULINO VOLLEY PATCH TRIP** < >  
★★★★★ | Seja o primeiro a avaliar este produto

**R\$169,90**  
3x de R\$ 56,63 sem juros  
Disponibilidade: Em estoque  
SKU#: P-1919

Tamanho

[Ver Tabela de Medidas](#)

- 1 +

COMPRA SEGURA | Compartilhe:

Calcular frete e prazo

Caso você tenha qualquer outra dúvida que não esteja presente nesse documento, por favor, entre em contato com nossos atendentes online, será um prazer lhe ajudar.

Horário de atendimento via WhatsApp: de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00.

Escaneie o QR CODE abaixo e fale com nossos atendentes online:

