

1. Entrega das mercadorias:

1.1., esteja atento com o status de seu pedido e se certifique que haverá alguém apto para receber a encomenda na data prevista, entre as 8h e 17h.

1.2. Caso a entrega não seja efetivada, haverá 02 (duas) tentativas posteriores, contudo se mesmo assim todas as tentativas de entrega restarem infrutíferas, o produto voltará para a empresa.

1.3. Todas as encomendas a serem entregues estarão em caixas ou envelopes personalizados, lacrados. Caso o consumidor constate que a embalagem esteja violada, a sugestão é que esta seja recusada no momento da entrega, evitando assim posteriores transtornos.

2.4. Caso seja constatado que o(s) produto(s) está(ão) em desacordo com o contratado, o Cliente deverá recusar o recebimento do pedido, registrar o motivo e comunicar a central de atendimento ao consumidor sobre o ocorrido.

2. Troca de produtos com defeito

2.1. A IsauraBrasil.com efetuará a troca do(s) produto(s) adquirido(s) por seus Clientes, de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor.

2.2. A opção de troca do produto somente estará disponível na hipótese de constatação de vício ou defeito, devendo o Cliente comunicar a Central de Atendimento ao Cliente e seguir as instruções recebidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

2.3. Caso identificado defeito técnico ou de fabricação, o prazo para solicitação de troca/devolução é de até 7 (sete) dias corridos, contando da data do recebimento do produto.

2.4. Caso haja a entrega de produtos diversos aos originalmente adquiridos, o consumidor deverá recusar a entrega ou solicitar troca do produto em até 7 (sete) dias corridos a contar da data do seu recebimento.

2.5. Caso o produto a ser trocado não esteja mais disponível, o Cliente poderá optar pela:

- a) Vale Troca para utilização em uma próxima compra, incluindo o valor do frete, caso tenha sido cobrado;
- b) Troca por outro produto disponível na IsauraBrasil.com, do mesmo valor do produto adquirido, incluindo o frete, caso tenha sido cobrado;
- c) Restituição do valor do produto, incluindo o valor pago pelo frete.

3.Arrependimento da compra (devolução)

3.1. Caso o Cliente se arrependa de uma compra efetuada, poderá exercer seu direito ao manifestar seu interesse ao Serviço de Atendimento ao Cliente no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto.

3.2. O pedido de desistência passará por uma avaliação para verificar se houve utilização do produto ou sua destruição, ainda que parcial. Nestes casos, a devolução não será possível.

3.3. Os produtos deverão ser enviados em suas embalagens originais com todos os manuais e acessórios.

4.4. Constatado o cancelamento da compra, a IsauraBrasil.com adotará as providências e os valores serão restituídos ao Cliente de acordo com o meio de pagamento utilizado para realização da compra: sendo (i) depósito em conta corrente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, ou (ii) acionamento da administradora de cartão de crédito, no prazo de 2 (dois) dias úteis, para que ela comunique a instituição financeira responsável pelo crédito (estorno) que poderá ocorrer em até duas faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura de cartão de crédito.

4.5. Caso o Cliente não possua conta corrente, é possível emitir uma ordem de pagamento. O valor poderá ser sacado em qualquer agência do Banco do Brasil, em até 10 (dez) dias úteis, após a devolução do produto nos Centros de Distribuição.

4.6. Os prazos só serão computados a partir da devolução do(s) produto(s) na loja da IsauraBrasil.com, observados os critérios estabelecidos no item 6, subitem 6.3.

5. Sobre a troca ou arrependimento da compra

5.1. Toda devolução ou troca de produtos comercializados pela IsauraBrasil.com deverá ser comunicada à Central de Atendimento, antes do reenvio dos produtos ao nosso Centro de Distribuição.

652. Só será aceita a troca ou pedido de desistência do produto adquirido pelo Cliente que esteja:

- a) Perfeitamente acondicionado na embalagem original;
- b) Acompanhado do manual e todos os acessórios;
- c) Sem indícios de uso ou consumo;
- d) Acompanhado da 1ª via da Nota Fiscal de Venda ou DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica), conforme o caso.

5.3. A IsauraBrasil.com somente efetuará a troca de produtos após a confirmação, em nosso Centro de Distribuição, de que o produto está apto para a substituição. Esse processo pode levar até 3 (três) dias úteis a contar do recebimento da mercadoria em questão na loja da empresa

5.4. Ao solicitar um procedimento de troca ou arrependimento de compra, a IsauraBrasil.com informará um código de autorização de postagem, com as devidas instruções de envio da mercadoria ou a data prevista para coleta do produto.

5.5. Caso esse procedimento não seja bem sucedido pelas razões abaixo, a Central de Atendimento da IsauraBrasil.com entrará em contato com o Cliente para solucionar a situação:

a) Ausência do Cliente no local;

b) Endereço incorreto;

c) Descumprimento dos quesitos a, b, c e d do item 6.2.

5.6. Caso não seja possível solucionar ocorrências situações descritas acima em até 05 (cinco) dias úteis, a solicitação de coleta do produto será cancelada.

6. Atendimento ao cliente

Caso tenha qualquer dúvida em relação à Política de entrega, troca e devolução de produtos, entre em contato pelos seguintes canais:

a) **via Chat**, acessando o Portal IsauraBbrasil.com no endereço eletrônico (www.isaurabrasil.com), clicando em Atendimento, Canais de Atendimento da IsauraBrasil.com.br e selecionando a opção Atendimento por Chat. Horário de Atendimento: de segunda a sábado, das 8h às 12:00h.

b) **pelos telefones** (011) 4656-1580 para Capitais e regiões metropolitanas segunda a sábado das 8h às 12h.

c) **via Site**, acessando o Portal IsauraBrasil.com no endereço eletrônico (isaurabrasil.com), clicando em Atendimento, Canais de Atendimento da IsauraBrasilcom e selecionando a opção Atendimento ao Consumidor, preenchendo os campos solicitados no site e clicando em enviar.