DEVOLUÇÕES E TROCAS

É possível devolver a minha encomenda em linha?

Claro que sim, dispõe de 30 dias a contar da data de entrega da sua encomenda para mudar de ideias. Pode devolver a totalidade ou parte da sua encomenda. Para efectuar a troca ou a devolução, o produto não deve ter sido utilizado e deve estar em perfeitas condições.

JÓIAS, ACESSÓRIOS, VELA e PERFUME devem ser devolvidos na sua embalagem original e intacta.

Por razões de higiene, não aceitamos trocas ou devoluções de cuecas.

Os BIKINIS e os SWIMMERS só podem ser trocados ou devolvidos se mantiverem o autocolante higiénico.

As peças personalizadas não aceitam trocas ou devoluções pois são criadas de forma exclusiva.

Como é que posso efectuar uma devolução através do meu endereço de casa?

Para solicitar a sua devolução, pode fazê-lo através do seu perfil de cliente, do histórico das suas encomendas ou da secção de devoluções. Se efectuou a compra como convidado, pode fazê-lo através do seguinte link: https://www.browniespain.com/pt/devoluciones

Em caso de erro, pode contactar o nosso serviço de apoio ao cliente.

Tenha em atenção que todos os artigos que pretende devolver devem ser registados no pedido de devolução. No caso de enviar um artigo que não tenha solicitado, a Brownie não pode ser responsabilizada pela perda ou extravio da peça de vestuário.

É também imperativo que marque correctamente o número de caixas que irá utilizar para enviar os produtos. No caso de enviar mais do que o número de caixas seleccionado, a Brownie não será responsável pela perda ou extravio da(s) caixa(s) adicional(is).

Assim que o seu pedido de devolução for aprovado, receberá um e-mail com os passos a seguir:

No prazo de 24 a 72 horas úteis, um estafeta virá recolher os produtos a devolver. Tenha em atenção que as recolhas não podem ser agendadas com uma data ou hora preferida.

É essencial que inclua a factura da sua encomenda na embalagem. Não é possível devolver mais do que uma encomenda na mesma encomenda e na mesma caixa.

No prazo máximo de 15 dias úteis após a recolha, receberá o montante através do mesmo método de pagamento que utilizou durante a compra.

Custo da devolução:

- **Portugal Continental:** Gratuito*.
- **Portugal Ilhas:** 65 €, que serão deduzidos do montante total reembolsado.

O cliente será igualmente responsável por eventuais despesas de entrega, caso existam.

**No caso de um segundo pedido de recolha para a mesma encomenda, será cobrada uma taxa de 3,95 euros que será deduzida do montante total reembolsado.*

Como posso efectuar uma devolução na loja?

Pode efectuar trocas ou devoluções nas nossas lojas físicas (excepto nos corners do Corte Inglés), apresentando o produto e a factura de compra que vem dentro da caixa (também pode descarregá-la do e-mail de confirmação da encomenda).

Neste caso, pode trocar de tamanho, cor ou modelo.

Se pretender devolver um produto, tenha em atenção que só lhe podemos oferecer um vale que só pode ser trocado numa loja física e que não expira. Para mais pormenores sobre as condições do vale, consulte a loja.

Mesmo assim, se desejar receber um reembolso total, pode solicitar uma entrega ao domicílio, como explicado no ponto anterior.

Como é que posso devolver um produto defeituoso se o período de troca ou devolução tiver expirado?

Nos casos em que considere que o produto tem um defeito ou defeito de fabrico, deve contactar o nosso serviço de apoio ao cliente indicando o dano sofrido pelo produto e a nossa equipa de qualidade analisará o defeito e dir-lhe-emos como proceder.

Informamos que todo o produto enviado é cuidadosamente verificado para evitar estas situações.