

## Compra

1. Escolha os produtos de que mais gostar e adicione-os ao carrinho de compras, tendo especial cuidado ao indicar corretamente o tamanho e a cor.
  2. Saberá sempre a quantidade de artigos que tem no seu carrinho de compras e o respetivo valor total (sem os custos de transporte ou outros custos, que serão adicionados ao formalizar a compra). Quando tiver terminado, clique no link «Ver o carrinho de compras» para rever os produtos que tiver selecionado e fazer uma valoração final do montante da sua encomenda.
  3. Quando proceder à compra, preencha o formulário indicando os dados que lhe solicitamos (necessários para gerir a sua encomenda).
  4. Uma vez terminado o processo corretamente, irá receber um correio eletrónico com a confirmação do número da encomenda da sua compra.
- NB: tentamos mostrar as cores dos nossos produtos tão fielmente como possível. No entanto, existem muitos fatores que podem fazer variar o seu aspeto, tais como a calibração de cores do seu ecrã, que são alheios à nossa vontade. Se tiver alguma dúvida sobre a cor de algum dos nossos produtos, contacte-nos

### **Posso comprar por telefone?**

Não. Por favor, utiliza a nossa loja online [www.browniespain.com](http://www.browniespain.com). A partir de aí podemos oferecer-lhe o melhor serviço e o melhor atendimento possíveis

## Pagamento

### **Como posso pagar a compra?**

Em termos gerais, serão aceites pagamentos realizados através de cartão de crédito ou débito, Paypal, Google Pay, Apple Pay e Microsoft Pay. Sem prejuízo do mencionado acima, os referidos métodos de pagamento podem ser aumentados e/ou alterados em função do lugar onde seja realizada a compra e das circunstâncias de cada momento. Em todo o caso, terá acesso à informação atualizada a respeito dos métodos de pagamento no momento da compra.[...]

Os cartões de «pagamento» estão sujeitos a verificações e autorizações da parte da entidade emissora dos mesmos, contudo, se a referida entidade não autorizar o pagamento, não seremos responsáveis por nenhum atraso ou falta de entrega e não poderemos formalizar a venda.

### **Posso encomendar modelos que não aparecem no site?**

Por razões diversas, nem toda a roupa das lojas físicas se pode encontrar na loja online, mas se tiver interesse nalgum produto, entre em contacto connosco através do nosso formulário de contacto e informá-lo/a-emos sobre a possibilidade de o adquirir.

### **Que tamanhos se indicam no site?**

Todos os tamanhos mostrados são continentais europeus. Se tiver alguma dúvida, consulte a descrição do produto ou entre em contacto connosco através do formulário de contacto.

## **Envios**

### **Qual é o custo do envio?**

As despesas de envio e gestão não estão incluídas no preço dos produtos.

Regra geral, para as compras superiores a determinado valor mencionado no nosso Website (na parte superior), não serão adicionadas despesas de envio e o mesmo será gratuito. Nos restantes casos, as despesas de envio variam em função da morada de entrega, para as diferentes zonas e são calculadas automaticamente em função do destino. Pode ver o valor das despesas de envio, depois de ter selecionado os produtos, ao clicar no símbolo do cesto de compras e selecionando a zona da morada de envio. No caso dos envios com recolha em loja, as despesas de envio também serão gratuitas.

Para países fora da União Europeia, os impostos e taxas alfandegárias não estão incluídos no preço dos produtos ou do pedido. A transportadora poderá cobrar taxas alfandegárias no ato da entrega, de acordo com as normas vigentes.

É importante lembrar que, durante os períodos promocionais (saldos, etc.) as condições previstas nos parágrafos anteriores podem sofrer alterações. Não obstante, em todos os casos, pode consultar as referidas condições no nosso Website no momento da compra.

Não são realizados envios para moradas de Apartados, por isso é necessário que nos indique a morada exata de entrega.

Para evitar problemas, no caso de não se encontrar no seu domicílio no momento da entrega, agradecemos que nos indique um número de telefone de contacto para que possamos comunicar consigo.

### **Qual é o prazo de entrega?**

Os envios são geridos através da empresa Paack, MRW, GLS ou UPS. Os prazos de entrega habituais são de 2 ou 3 dias úteis para todos os destinos. Não obstante, no caso de estar previsto um atraso na entrega das encomendas, iremos enviar-lhe uma comunicação a avisar dessa circunstância.

No caso das encomendas com recolha em loja, o prazo de entrega também é de 2 ou 3 dias úteis.

Para calcular o tempo de entrega dos nossos envios deverá ter em conta que as encomendas realizadas a partir das 14h começam a ser preparadas no dia seguinte. As encomendas realizadas à sexta-feira a partir das 14h, ao sábado ou ao domingo serão preparadas e enviadas na segunda-feira.

Em períodos especiais, promoções ou saldos, excepcionalmente, os tempos de entrega podem ser afetados.

As encomendas são preparadas e enviadas a partir do nosso armazém em Barcelona, por conseguinte, os dias de feriado da cidade irão afetar os prazos de entrega.

O prazo de entrega será aumentado se realizar uma encomenda numa das seguintes datas (ano 2022): 1 e 6 de janeiro, 15 e 18 de abril, 6 e 24 de junho, 15 de agosto, 24 e 26 de setembro, 12 de outubro, 1 de novembro e 6, 8 e 26 de dezembro.

No caso de, por um motivo excepcional, não tenhamos disponível algum produto da sua encomenda, iremos informá-lo(a) desta situação e devolver-lhe o valor correspondente do mesmo.

## **Devoluções, cancelamentos e trocas**

### **Como posso cancelar a minha encomenda se, entretanto, mudar de ideias e não a quiser receber?**

Ao fazer uma encomenda está a realizar uma verdadeira compra, e, portanto, o montante da mesma será debitado ao cartão com que efetuar o pagamento. Por essa razão, não é possível cancelar a encomenda a partir do momento em que a tiver confirmado.

### **É possível trocar um artigo já recebido pelo mesmo modelo, mas de outro tamanho ou cor?**

Pode realizar a troca da sua compra online numa das nossas lojas físicas (estando excluídas, para esse efeito, as lojas *corner* do El Corte Inglés), apresentando o recibo da compra que vem na caixa da encomenda ou pode imprimir a fatura que está no separador «Minhas encomendas» no nosso Website.

Neste caso, pode trocar por um produto de outro tamanho, cor ou modelo.

Dispõe de um prazo de 30 dias, contados desde a recepção da encomenda, para se dirigir a uma das nossas lojas físicas. Para poder realizar uma troca, o produto não pode estar usado.

Não serão realizadas trocas ou devoluções de produtos que não estejam nas mesmas condições em que foram recebidos, ou que tenham sido usados para além da simples abertura do produto.

Por questões de higiene não são permitidas trocas ou devoluções de roupa interior, nem de máscaras. Os biquínis e fatos de banho apenas podem ser trocados se ainda conservarem o adesivo higiénico. A bijuteria tem de estar no seu invólucro original intacto.

Através desta forma, apenas é possível realizar trocas de produtos adquiridos na nossa loja online.

### **Como posso fazer uma devolução da minha encomenda?**

Para realizar uma devolução dispõe de um prazo de 30 dias, contados a partir da recepção da sua encomenda e, para proceder à mesma, deve comprovar que os produtos cumprem as seguintes condições:

- O produto não pode estar usado.
- O produto deve ser enviado nas mesmas condições nas quais foi recebido. Não serão realizadas devoluções de produtos que não estejam nas mesmas condições em que foram recebidos, ou que tenham sido usados para além da simples abertura do produto.

### **Devolução ao domicílio**

Para realizar uma devolução ao domicílio deve aceder ao e-mail de confirmação da encomenda, aceder ao separador de devoluções ou solicitar uma devolução através do seguinte link: <https://www.browniespain.com/es/devoluciones>. No caso de ter ocorrido algum erro pode entrar em contacto connosco para o e-mail: [info@browniespain.com](mailto:info@browniespain.com).

Após a devolução ser confirmada, um estafeta irá recolher a sua encomenda na morada que indicar no formulário de devolução e irá entregá-la nos nossos escritórios. Após a devolução ser recebida nos nossos escritórios, iremos analisá-la e iremos comunicar-lhe através de e-mail se a mesma é aceite, tendo em conta se foi realizada dentro do prazo estabelecido e se o produto está em perfeitas condições. Lembre-se de que o produto deve ser enviado nas mesmas condições nas quais foi recebido.\*

Após a devolução ter sido aprovada, irá receber o valor correspondente, através do mesmo método segundo o qual realizou a compra. O recebimento do valor para um cartão de crédito irá sempre depender da entidade bancária.

As devoluções são gratuitas para as encomendas realizadas e devolvidas em Espanha (dentro da Península). As devoluções ao domicílio nas Ilhas Baleares e internacionais não são gratuitas e, é o cliente quem suporta os custos da devolução (os custos do transporte serão deduzidos do reembolso). O custo das devoluções depende do destino e esse custo será indicado no momento que a devolução for solicitada ([info@browniespain.com](mailto:info@browniespain.com)).

### **Devolução na loja**

Pode realizar a devolução da sua compra online numa das nossas lojas físicas (estando excluídas, para esse efeito, as lojas *corner* do El Corte Inglés), apresentando o recibo da compra que vem na caixa da encomenda ou pode imprimir a fatura que está no separador «Minhas encomendas» no nosso Website.

Neste caso, tendo em conta as características dos produtos devolvidos e, a nosso critério, o valor pago pela compra ser-lhe-á carregado um vale de compras válido exclusivamente nas nossas lojas físicas e sem data de validade.

Não serão realizadas trocas ou devoluções de produtos que não estejam nas mesmas condições nas quais foram recebidos, ou que tenham sido usados para além da simples abertura do produto.\*

\*Por questões de higiene não são permitidas trocas ou devoluções de roupa interior, nem de máscaras. Os biquínis e fatos de banho apenas podem ser trocados se ainda conservarem o adesivo higiénico. A bijuteria tem de estar no seu invólucro original intacto.