COMPRAR

Aqui respondemos às perguntas mais frequentes colocadas pelos nossos clientes até à data. Se a sua pergunta não for respondida, não hesite em contactar-nos através do nosso formulériodecontacto.

Como é que faço uma compra online?

Verá que o processo é muito simples e que, se precisar de ajuda, só tem de a pedir.

1. Escolha os produtos que mais lhe agradam e adicione-os clicando em "adicionar ao meu saco", certificando-se de que o tamanho e a cor que escolheu estão correctos.

2. Saberá sempre o número de produtos que tem no seu carrinho e o montante total dos mesmos (sem os custos de transporte que serão adicionados no momento do pagamento) clicando no ícone "cesto" no canto superior direito do nosso sítio Web.

3. Quando tiver terminado, clique no botão "checkout" para rever os produtos que seleccionou, verificar o montante da sua encomenda e finalizar a sua compra clicando em "checkout".

4. Quando proceder ao checkout, preencha o formulário indicando os dados que solicitamos (necessários para gerir a sua encomenda). Se for um utilizador registado, os dados serão preenchidos automaticamente. No caso de optar pela entrega na loja, indique a loja onde pretende receber a sua encomenda.

5. Quando o processo estiver concluído correctamente, receberá um e-mail a confirmar a sua compra e a referência da encomenda.

Preciso de me registar para comprar online?

Para poderes comprar no site da Brownie, apenas precisamos dos teus dados básicos de contacto (nome, email, telefone e morada de entrega). Ainda assim, recomendamos que registes a tua conta para acompanhar melhor o teu pedido na secção “a minha conta” e estares sempre a par das nossas novidades. Para comprar através da app, é mesmo necessário que estejas registado.

Como posso ter a certeza de que efectuei a minha compra correctamente?

Assim que tiveres feito a compra, receberás de imediato um e-mail de confirmação da tua encomenda. Caso não o recebas, aconselhamos que entres em contacto connosco para podermos confirmar que a compra foi realizada corretamente e reenviar-te a confirmação.

Quando a encomenda estiver nas mãos da transportadora, enviaremos um e-mail a informar-te.

A empresa de transporte responsável pela entrega da tua encomenda também poderá contactar-te por e-mail, chamada telefónica ou até por mensagem de WhatsApp para te informar da data de entrega aproximada.

Posso verificar o estado da minha encomenda?

Sim, pode fazê-lo de diferentes formas: a partir do e-mail de confirmação, clicando em "acompanhar a sua encomenda" ou acedendo à seguinte ligação: Estado da sua encomenda. Se estiver registado, também pode ver o estado de todas as suas encomendas na secção "a minha conta" em "encomendas".

Posso comprar por telefone?

Actualmente, não oferecemos este serviço, mas esperamos poder oferecê-lo no futuro. Por favor, utilize a nossa loja online, a partir da qual tentaremos oferecer-lhe o melhor serviço e atenção possíveis.

Posso cancelar a minha encomenda se não a quiser receber?

Poderás cancelar a tua encomenda até 1 hora após a confirmação da compra. Se a tua encomenda já estiver em preparação no nosso armazém, não será possível cancelá-la.
A funcionalidade de cancelamento poderá estar desativada em determinadas ocasiões. Se pretender anular a sua encomenda, deve contactar o nosso serviço de apoio ao cliente e confirmaremos se é possível anulá-la ou não.

Se não for possível, terá de a receber e, em seguida, efectuar o reembolso correspondente.

Disponibilidade dos produtos

Todas as encomendas estão sujeitas à disponibilidade dos produtos. Ocasionalmente, pode haver dificuldades no fornecimento de produtos ou se os artigos estiverem fora de stock. Se for esse o caso e não formos capazes de fornecer o produto, enviar-lhe-emos uma mensagem de correio electrónico informando-o do incidente e reembolsaremos o montante total do produto não enviado.

PAGAMENTOS

Como é que posso pagar a minha compra?

Oferecemos-lhe vários métodos de pagamento à escolha, em função dos seus recursos e preferências.

Além disso, informamos que o montante da sua encomenda será cobrado e deduzido do seu cartão no momento da confirmação da compra.

Lembre-se que até efectuar o pagamento da compra, a sua encomenda não está confirmada e, portanto, os produtos escolhidos não estão reservados.

1. **Cartão de crédito ou de débito:** pode optar por adicionar o seu cartão habitual e guardar os seus dados para futuras compras.

2. **Multibanco**

3. **Paypal:** este método de pagamento tem como objectivo proporcionar a máxima segurança ao processo de compra, uma vez que garante a comunicação directa entre o cliente e o banco no momento de efectuar o

pagamento. Desta forma, ninguém pode ter acesso aos dados do seu cartão.

4. **Scalapay:** Aproveite agora, pague depois. Pague em 3 prestações sem comissões nem juros.
5. **Apple Pay / Google Pay:** na versão móvel do nosso site e na app

PRODUTO

Como posso obter um artigo esgotado?

Por motivos de stock, nem sempre conseguimos disponibilizar todos os tamanhos e produtos que vendemos. Caso o tamanho que pretendes esteja esgotado, podes pedir para receber um aviso acedendo à página do produto, selecionando o tamanho desejado e clicando em "QUERO!". Iremos pedir-te um e-mail de contacto para te informarmos.
Se essa opção não aparecer, significa que o produto não será reposto.

Recomendamos também aos nossos clientes que se inscrevam na nossa newsletter e sigam as nossas redes sociais para estarem sempre a par de todas as novidades.

As fotografias dos produtos são reais?

Trabalhamos para garantir que as imagens e as cores dos nossos produtos são tão reais quanto possível, no entanto, existem muitos factores fora do nosso controlo que podem variar o seu aspecto, como a calibração de cores do seu monitor. Se tiver alguma dúvida sobre qualquer um dos nossos produtos, contacte-nos.

Que tamanhos são apresentados no sítio Web?

Todos os tamanhos apresentados são tamanhos da Europa continental. Se tiver dúvidas, pode consultar a opção "Qual é o meu tamanho?" na ficha de produto, que lhe pedirá algumas informações básicas para poder encontrar o seu tamanho ideal com a maior exactidão possível. Também pode consultar o nosso guia de tamanhos .

ENVIO

Métodos de envio

- **Envio para loja – Disponível apenas em ESPANHA, PORTUGAL e FRANÇA:** Gratuito.*
  Ao finalizares a tua compra, se escolheres o método de envio para loja, aparecerá uma lista juntamente com um mapa com as lojas disponíveis para levantar a tua encomenda online.

  **Durante períodos promocionais, este método pode estar temporariamente desativado.*

- **Envio ao domicílio**
  Os custos de envio variam consoante o local de entrega, para as diferentes zonas, e são calculados automaticamente com base no volume e no peso. Podes consultar os custos de envio depois de escolheres os teus produtos, clicando no carrinho de compras e selecionando a zona de envio.

  Para países fora da União Europeia, os impostos e taxas alfandegárias não estão incluídos no preço dos produtos nem da encomenda. A transportadora

poderá cobrar taxas alfandegárias no momento da entrega, conforme a legislação em vigor, sendo esses encargos da responsabilidade do cliente.

- **Envio para ponto de recolha – Disponível apenas em Espanha, Portugal, França, Bélgica, Países Baixos e Itália.**
  Receberás um PIN por e-mail e por SMS da parte da transportadora, que deverás apresentar quando fores levantar a tua encomenda. A tua encomenda será guardada durante 8 dias.

  Custos de envio:

	DROP POINT
Spain (Peninsula)	3 €
Spain Baleares	5 €
Portugal (Peninsula)	3 €
France	5 €
Belgium	5 €
Italy	5 €
Holland	5 €

Como são efectuados os envios?

As entregas serão feitas a partir de Espanha através das seguintes transportadoras:

- MRW: Envios para Espanha e Portugal
- UPS: Envios fora de Espanha e Portugal

Assim que a encomenda estiver nas mãos da transportadora, iremos informar-te por e-mail. A partir desse e-mail, poderás aceder ao seguimento da tua encomenda.

Por motivos de segurança, não garantimos entregas em apartados de correio, hotéis, aparthotéis, residências, apartamentos turísticos, agências de transporte, plataformas logísticas ou semelhantes.

É importante que nos forneças um número de telefone de contacto válido para que a transportadora possa entrar em contacto contigo caso surja algum imprevisto na entrega.

Lembra-te que é da responsabilidade do cliente introduzir todos os dados corretamente. Caso contrário, a Brownie não se responsabiliza por eventuais atrasos na entrega.

Para que países enviam os vossos produtos?

Pode encontrar a lista e aceder à página de compra para cada um dos países para onde podemos enviar a sua encomenda, clicando na seguinte ligação: Escolha o seu país

Qual é o prazo de entrega?

Os prazos de entrega típicos são de 2 a 4 dias úteis para todos os destinos. As entregas para as ilhas de Portugal podem estar sujeitas a atrasos de entrega.

Durante os períodos de saldos ou promoções e campanhas especiais, as entregas podem ser prolongadas ou atrasadas e as entregas na loja podem não estar disponíveis. Os atrasos na entrega podem dever-se a vários motivos, circunstâncias imprevistas, força maior e se a zona de entrega se situar em áreas rurais ou remotas.

Para calcular o prazo de entrega dos nossos envios, deve ter em conta que as encomendas efectuadas após as 14:00h começarão a ser preparadas no dia seguinte. As encomendas efectuadas na sexta-feira após as 14:00h, sábado ou domingo serão preparadas e expedidas na segunda-feira.

Os sábados, domingos e feriados estão excluídos dos prazos de entrega. Os feriados nacionais, regionais e locais são respeitados, bem como os do mercado onde se situa o nosso armazém/centro logístico.

RECOLHA NA LOJA – Disponível apenas em Espanha, Portugal e França

Qual é o processo de entrega na loja?

Assim que a tua encomenda chegar à loja que escolheste, iremos enviar-te um e-mail e uma notificação push com um código de recolha para te informar que já podes ir buscar a tua encomenda.

Não é necessário fazer fila na caixa para recolher a tua encomenda, podes pedir diretamente ao pessoal da loja.

Como posso recolher a minha encomenda na loja?

Mostra o PIN que encontrarás no e-mail, juntamente com o número da encomenda, a qualquer funcionário da loja. Guardamos a tua encomenda durante 15 dias naturais. No caso da app, encontrarás esse código de recolha nos detalhes da tua encomenda.

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.

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 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 por menores sobre as condições do vale, consulte a loja.

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.

Informações gerais

É possível receber regularmente informações sobre as últimas notícias Brownie por correio electrónico?

Sim, subscreva a nossa newsletter e fique a saber as últimas notícias antes de qualquer outra pessoa. Ao subscrever, dá-nos o seu endereço de correio electrónico e receberá todas as nossas últimas notícias.

Posso cancelar a subscrição da Newsletter?

Se pretender anular a subscrição da nossa newsletter, pode fazê-lo clicando em "anular a subscrição" na parte inferior da mensagem de correio electrónico da última newsletter que recebeu.