



PERGUNTAS FREQUENTES

Enviei uma pergunta pelo CONTATO, mas ainda não obtive retorno. Qual o prazo pra eu ser atendida?

O prazo de atendimento é de até 48h úteis. :)

Como faço pra comprar na loja online?

Ao comprar pela primeira vez no site, é preciso que você preencha o seu cadastro. Nas vezes seguintes, é só informar seu login (e-mail) e senha, o que vai facilitar a finalização das suas próximas compras.

Todos os produtos que estão na loja física também estão a venda online?

A maioria dos produtos das nossas coleções é disponibilizado tanto no site quanto nas lojas, mas é importante verificar a disponibilidade no nosso estoque. :)

Presentes

Posso enviar meu pedido como presente pra uma amiga?

Sim! Basta selecionar que o endereço de entrega é diferente do endereço de cobrança e informar os dados da sua amiga!

Existe uma embalagem de presente da Dona?

Infelizmente não. Mas a nossa embalagem é linda e temos certeza que sua amiga vai adorar! <3

Posso enviar meu pedido pra um endereço diferente do cadastrado?

Sim, não tem problema. É só editar o endereço de entrega desejado, antes de fechar sua compra. :)

Prazos e entregas

Quando recebo o meu pedido? Qual é o prazo de entrega?

Os prazos pra entrega dos produtos variam de acordo com o tipo de envio escolhido por você e o local de entrega. Pra consultá-los, basta colocar o cep do seu endereço de entrega no fechamento da compra e consultar os prazos disponibilizados pelos Correios.

Atenção: esses prazos são informados pelos Correios e começam a contar a partir da aprovação do pagamento. Essa confirmação pode demorar até 48 horas úteis.

Compras feitas e aprovadas até meia-noite serão processadas a partir do próximo dia útil. Pedidos feitos aos sábados, domingos ou feriados serão processados a partir do primeiro dia útil subsequente à confirmação do pagamento.

Vale informar que, em relação ao prazo de entrega, podem surgir pequenos imprevistos externos que impliquem eventuais atrasos. Os possíveis motivos para o atraso de sua entrega são: ausência do cliente no endereço de entrega cadastrado no site; endereço cadastrado incorreto ou incompleto; mudança de endereço; eventualidades inerentes à atuação, como acidentes naturais, greves gerais, manifestações e/ou quaisquer outros de força maior. Por isso, é muito importante que o cliente esteja atento à entrega do pedido, acompanhando através do código de rastreamento que é informado no e-mail.



Posso comprar ou enviar meu pedido pra fora do Brasil?

Claro que pode comprar e enviar para outro país! Mas é preciso estar ciente e responsável pelos procedimentos aduaneiros do lugar escolhido para entrega.

Pagamento

Quais são as formas de pagamento?

Aceitamos cartões de crédito (Visa, Diners, Elo e Mastercard) e débito (Visa Electron e Mastercard Maestro). E também pagamento via transferência/depósito.

Posso parcelar as minhas compras?

Siim! Em 2x para compras acima de R\$200 e em 3x para compras a partir de R\$300 (as parcelas serão divididas em partes iguais).

Posso dividir o pagamento em dois cartões diferentes?

Não. O pagamento só poderá ser efetuado por apenas um cartão.

Sempre que clico em fechar compra dá erro. O que está acontecendo?

Algumas versões de navegadores e alguns firewalls não permitem conexões a servidores seguros. Se você desconfiar que esse seja o seu caso, baixe uma versão mais atual do seu navegador ou entre em contato com o seu gerente de rede. Peça ajuda pelo CONTATO caso o problema persistir. :)

Pedido

Como posso acompanhar o status da minha compra?

Assim que o seu mimo for enviado, você receberá um e-mail comunicando a saída do seu produto do nosso centro de distribuição e um código para rastreamento pelo site dos Correios. Se preferir, acesse a sua conta pra checar o status. É só digitar seu login (e-mail) e senha, clicar em MINHA CONTA e em seguida PEDIDOS.

Posso cancelar, remover ou incluir itens do meu pedido?

Após a finalização do pedido de compra, não é possível remover ou incluir itens. Caso você queira desistir da compra, e ainda não tenha recebido o e-mail de confirmação de envio, acesse o nosso CONTATO e envie sua mensagem.

O estorno do seu pedido cancelado poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subseqüentes. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado. Não ocorrendo o ressarcimento em seu cartão até esse prazo, entre em contato para maiores esclarecimentos.

Se a compra tiver sido realizada através de transferência bancária, o prazo é de até 3 dias úteis.

Por que não recebi a confirmação nem o cancelamento do meu pedido?

Por favor, verifique se os emails estão na sua caixa de spam. Caso você realmente não tenha recebido, envie a sua mensagem através do nosso CONTATO. :)

Como faço para utilizar meu cupom de desconto?

Antes de finalizar a sua compra, você deve digitar os números do seu cupom no campo de desconto. Obs.: os cupons são válidos apenas para compras online.

Meu perfil

Onde preencho o meu cadastro?

É super simples. Clique em MINHA CONTA na loja online, informe e-mail + senha e clique em REGISTRAR.

Posso comprar no site sem preencher o cadastro?

Não. É necessário que você preencha o seu cadastro completo pra fazer a primeira compra. ;)

Como mudo a minha senha?

É só acessar MINHA CONTA na loja online e em seguida clicar em DETALHES DA CONTA.

Esqueci a minha senha, e agora?

É só acessar MINHA CONTA na loja online e em seguida, clicar em "PERDEU SUA SENHA?". Siga os passos e uma nova senha será enviada para o e-mail cadastrado.

Como faço pra incluir ou excluir um endereço de entrega ou cobrança?

É só acessar MINHA CONTA na loja online e em seguida clicar em DETALHES DA CONTA.

Trocas e devoluções

Quer devolver o seu pedido? Envie uma mensagem em nosso CONTATO ou envie um e-mail para contato@eusoudona.com.br

O prazo para solicitação de devolução é de até 14 (quatorze) dias corridos, contados a partir da data de recebimento do respectivo pedido.

Após solicitação de devolução, você receberá um e-mail automático dos correios com o código da postagem. Caso não receba, esse código também estará registrado em MINHA CONTA com a data de validade certinha!

A sua devolução deverá ser encaminhada, já embalada, pro seguinte destinatário:

Dona Comércio de Acessórios e Vestuário Ltda
Avenida Antonio Carlos Magalhaes, nº451 - Loja 2
Praia do Forte
Mata de São João / BA CEP: 48280-000

Fique atenta para as condições pra devolução:

- ◆ só serão aceitos produtos não-lavados, não-usados e sem odores;
- ◆ o produto deve estar intacto e a etiqueta de troca afixada à peça;
- ◆ não serão aceitos produtos fora do prazo de troca;
- ◆ caso o produto apresente defeito por mau uso, o estorno não será autorizado e o produto devolvido ao cliente.

Tome nota: os produtos adquiridos em nossa loja online só poderão ser trocados na loja física em um prazo de 30 dias, a partir da data de emissão da danfe (nota fiscal que acompanha seu pedido). Pra efetuar essa troca, é extremamente obrigatório a apresentação da nota fiscal, tá?! OBS:



não podemos garantir a troca pelo menos produto, pois o mesmo pode não estar mais em estoque.

Caso você tenha obtido desconto em sua compra, referente a uma ação promocional, sua devolução será do valor pago, considerando esse desconto!