

REGULAMENTO DE TROCA

Visando maximizar a experiência e satisfação de nossos clientes, a MINISO oferece a possibilidade de troca de produtos, conforme o regulamento a seguir.

1. Posso realizar uma troca?

Sim, você pode realizar troca de produto MINISO nas seguintes hipóteses:

- Defeito no produto
- Presente

2. Quais produtos não são trocados?

Buscando a saúde e conforto para nossos clientes, não aceitamos trocas para os seguintes produtos:

- Peças íntimas
- Todas os tipos de roupas
- Brincos e bijuterias
- Cosméticos
- Alimentos

Estes produtos só podem ser trocados por motivo de defeito ou vício.

3. Como realizar a troca?

Para produtos eletrônicos:

Você deve contatar o nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por e-mail (sac@minisobrasil.com) ou telefone (11) 3181-9074 e solicitar a troca com os seguintes

A mensagem deve acompanhar:

- Descrição do motivo da troca
- Foto do produto
- Foto ou número do código de barras
- Cópia do cupom fiscal de compra

Avaliaremos a sua solicitação o quanto antes e, caso aceite, retornaremos com o procedimento de troca.

Para presentes:

O produto deverá contar com a nota de presentes (troca) emitida no ato da compra onde constará Nome da loja, Data de compra e nº de nota fiscal.

Conferido que ele possui a nota mencionada, o cliente poderá solicitar a troca do item na loja onde fora adquirido.

A troca será realizada mediante a análise do produto feita pelos colaboradores da MINISO, para certificarem que o produto está em perfeita condição, embalagem intacta e com nota de troca.

A troca não será realizada se os requisitos acima não forem cumpridos.

4. Posso pedir o dinheiro de volta?

A MINISO NÃO realiza devolução do preço pago pelo produto. O produto de troca será substituído por outro produto do mesmo valor e, no caso de valor superior o cliente deverá pagar a diferença.

5. Quais documentos são necessários?

Para efetuar a troca na loja, apresente os seguintes documentos:

- Documento original de identificação com foto e CPF
- Cupom fiscal de compra original
- Etiqueta de presente (apenas para presentes)

6. Onde é efetuada a troca?

A troca deve ser efetuada na loja em que a compra foi realizada.

7. Qual o prazo de trocas?

- Defeito em produto durável: 90 dias da data de compra
- Defeito em produto não-durável: 30 dias da data de compra
- Presente: 15 dias da data de compra

8. Presentes

Produtos adquiridos como presente devem acompanhar etiqueta de presente. A etiqueta de presente deve ser apresentada na troca.

9. Casos excepcionais

Promoções

A troca de produtos adquiridos em promoção variam de acordo com seu respectivo regulamento, disponível no nosso site www.loveminois.com.br
