

Política de Devolução de Produtos e/ou Serviços

1. Elegibilidade

Produtos físicos: apenas devolvidos em caso de defeitos, avarias ou envio incorreto (modelo, cor, quantidade), em até 7 dias úteis após recebimento.

Serviços: não devolúveis após confirmação/agendamento, exceto se prestador não cumprir o serviço acordado.

2. Procedimento de devolução

O comprador notifica via área de suporte (e-mail ou sistema) com fotos e descrição.

Após avaliação, a Emigrante CV autoriza (ou não) a devolução com coleta via entregador parceiro.

Cliente deve embalar adequadamente — instruções e selo de segurança fornecidos.

3. Custos de retorno

Em caso de defeito ou erro da plataforma/vendedor, a Emigrante CV arca com o frete de ida e volta.

Erros do comprador (pedido errado): frete por conta do comprador e taxa de restocking.

4. Reembolso

Produto recebido ok e devolvido sob elegibilidade: reembolso em até 10 dias úteis após recebimento.

Serão descontados os custos de envio e eventuais taxas administrativas.

Processado no mesmo método do pagamento original (cartão, transferência, carteira da plataforma).

5. Troca

Preferência por troca por item equivalente dependendo de estoque.

Caso não seja possível, é tratado como devolução com reembolso.

6. Cancelamento de serviços

Até 48 h antes do início: devolução total (menos taxas de transação).

Entre 48 h e confirmação/agendamento: 50 % reembolso.

Após confirmado e iniciado: sem devolução, salvo não prestação pelo prestador — aí vale reembolso total.

7. Disputas e Suporte

Qualquer conflito ativo será acompanhado pelo nosso suporte.

Se necessário, escalamos para mediação e, eventualmente, soluções extrajudiciais segundo leis de Cabo Verde.