

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E RESSARCIMENTOS

O cancelamento de um pedido ou de uma entrega (caso haja mais de uma entrega por pedido) pode ser solicitado em até 7 (sete) dias após a entrega do pedido, conforme institui o art. 49 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). A solicitação deve ser feita pela nossa Central de Atendimento através dos telefones (21) 2187-7000 / 2598-2019.

A solicitação de cancelamento será analisada e, de acordo com a situação atual do pedido, pode ocorrer o processo de cancelamento ou de troca ou devolução.

Caso o Cliente solicite o cancelamento e devolução dos produtos, este arcará com a integralidade do(s) frete(s) de devolução dos itens, podendo a Central Gospel realizar a retenção do valor quanto do estorno ao cliente.

A Central Gospel só ficará responsável pelo pagamento do frete de devolução caso tenha ocorrido erro na entrega por culpa desta e/ou defeito(s) no(s) produto(s) entregue(s).

Os pedidos também poderão ser cancelados sem aviso prévio caso ainda não tenham sido faturados – ou seja, caso não tenha sido emitida a respectiva nota fiscal em nosso Centro de Distribuição, por opção do cliente ou da própria Central Gospel – e quando forem identificadas anomalias no processo da compra ou pagamento.

Havendo necessidade de cancelar um pedido que já está em rota de entrega, deve-se fazer a recusa dele no ato do recebimento (Cliente arcará com frete de retorno). Se o pedido não for recusado, a Central Gospel entrará em contato com o cliente para entender como ele quer proceder e, caso ainda haja interesse em cancelar, o cancelamento seguirá o processo regular de troca ou devolução, desde que atendidas as regras desse processo.

Ao solicitar o cancelamento de um pedido em que o pagamento já foi efetuado, será necessário escolher uma forma de restituição para o valor pago. Para cada forma de pagamento utilizada, haverá uma forma de restituição diferente.

Em caso de devolução de um produto já entregue, as regras para restituição do valor pago permanecem as mesmas.

PEDIDOS PAGOS COM BOLETO BANCÁRIO

Os pedidos pagos por meio de boleto podem ser restituídos por depósito bancário na conta corrente do titular da compra.

Em caso de boleto não pago até a data de vencimento, será possível gerar um novo boleto. Se este também não for pago, o pedido será automaticamente cancelado.

PEDIDOS PAGOS COM CARTÃO DE CRÉDITO

Os pedidos pagos por meio de cartão de crédito podem ser restituídos através de um estorno feito com a administradora do cartão.

Após a confirmação do cancelamento pela Central Gospel com a administradora do cartão, o prazo para restituição/estorno é de até 2 (duas) faturas subsequentes.

Mesmo que o pedido tenha sido parcelado no momento da compra, o valor é integralmente devolvido à administradora do cartão, sendo restituídas ao cliente as parcelas já pagas.

Em caso de cartão de crédito recusado pela administradora, será possível escolher um novo cartão para realizar o pagamento. Se este também for recusado, o pedido será automaticamente cancelado.

PARCELAMENTO COM JUROS

Ao efetuar uma compra em que a forma de pagamento inclui juros no parcelamento, o financiamento dos juros se dá pelo emissor do cartão de crédito, o qual repassa ao varejo somente o valor referente ao produto.

Dessa forma, em casos de cancelamento de um pedido ou uma entrega, a Central Gospel devolve o valor do(s) produto(s) adquirido(s), e eventual devolução dos valores pagos a título de juros é de responsabilidade da administradora do cartão de crédito.

PEDIDOS PAGOS COM MAIS DE UMA FORMA DE PAGAMENTO

Os pedidos pagos com mais de uma forma de pagamento terão a restituição efetuada em cada um dos meios utilizados, de forma proporcional às formas de pagamento adotadas no momento da compra.