

# FAQ

## SEPARAMOS ALGUMAS PERGUNTAS FREQUENTES PARA VOCÊ TIRAR SUAS DÚVIDAS.

### **ENVIEI UM CONTATO, QUANDO TEREI RETORNO?**

O atendimento aos consumidores de nossas marcas preza pela excelência e encantamento. Sendo assim, nossas atendentes estão sempre dispostas a lhe retornar o contato o mais rápido possível, não ultrapassando o prazo de 2 (dois) dias úteis. Você pode acompanhar o andamento do seu atendimento pelo Portal do SEC ([sac.calçadosbeirario.com.br](http://sac.calçadosbeirario.com.br)) pelo número do seu protocolo, clicando em "Entrar" no canto superior direito e depois em "Meus atendimentos"

### **QUAL O PRAZO PARA TROCA DO MEU CALÇADO?**

A produção dos calçados do grupo Calçados Beira Rio S.A foi desenvolvida para atender ao mais alto padrão de qualidade. No entanto, constatando-se algum motivo que justificaria a troca do calçado, o consumidor dispõe do prazo de 90 (noventa) dias contados a partir de sua aquisição/compra para efetuar reclamação junto à empresa, conforme determina o Código de Defesa ao Consumidor.

### **QUAL O PROCEDIMENTO PARA TROCA?**

Sendo constatado, pelo consumidor, motivo que entenda passível de troca do produto, poderá iniciar procedimento: Em até 30 (trinta) dias contados da aquisição do produto, opcionalmente, poderá efetuar sua solicitação diretamente junto à loja em que o produto foi comprado. Contudo, se preferir, poderá efetuar sua solicitação diretamente com a Calçados Beira Rio S/A, em até 90 (noventa) dias contados da aquisição do produto. Salientamos que para qualquer solicitação de troca, sendo ela com o lojista ou com a Calçados Beira Rio, é obrigatória a apresentação de nota fiscal de compra do produto, bem como encaminhamento para análise técnica. Sendo constatado, pelo consumidor, motivo que entenda passível de troca do produto, poderá iniciar procedimento de troca em: 30 dias contados da aquisição do produto, junto à loja em que o produto foi comprado; 90 dias contados da aquisição do produto, diretamente com a Calçados Beira Rio S/A; salientamos que para qualquer solicitação de troca, sendo ela com o lojista ou com a Calçados Beira Rio, será necessária a apresentação de nota fiscal e submissão à análise técnica.

## **PROCESSO NÃO COBERTO PELA GARANTIA**

- Vícios ocasionados pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ocasionados pelo mau uso ou conservação inadequada do produto e/ou desgaste natural, bem como aqueles provocados por acidentes.
- A estocagem de um calçado por longo tempo sem uso, que pode ocasionar a alteração em seus componentes, resultando na descolagem e até mesmo na decomposição do solado (processo chamado de hidrólise), o que não caracteriza vício de fabricação;
- Palmilhas metalizadas ou estampadas sofrem desgaste natural com o uso, o que igualmente não caracteriza vícios de fabricação;
- Saltos forrados, pintados ou banhados podem sofrer danos durante a utilização do produto, o que não ocasiona motivação para troca;
- O aparecimento de pequenas dobras é uma característica normal do produto, provocada pela flexão natural dos pés.
- Desconforto: o fato de um determinado modelo não se adaptar perfeitamente ao seu calce não implica que o produto esteja com vício de fabricação, pois cada pé possui uma anatomia e medidas específicas e únicas, que nem sempre estarão em exata conformidade com a forma do calçado.
- Os produtos perdem a garantia do fabricante devido a modificações ou tentativa de conserto por terceiros ou pelo próprio reclamante.

## **NÃO POSSUO A NOTA**

O Código de Defesa ao Consumidor estabelece que, havendo vício de fabricação, o fornecedor poderá ser responsável pela troca da mercadoria em até 90 (noventa) dias da data da aquisição do produto. Para que possamos tomar conhecimento da data em que nossos consumidores adquiriram o produto, é imprescindível a apresentação de nota fiscal, segunda via, ou outro meio de comprovação de aquisição do produto, neste sentido. Caso o consumidor não possua este comprovante, não será possível dar continuidade ao atendimento.

## **DESCARTEI O MEU CALÇADO**

Caso você tenha adquirido um produto no qual constatou algo que motive a troca do calçado, é imprescindível que este seja enviado para análise técnica. Se o produto em questão foi descartado, a indenização não será realizada.

## **QUANTO TEMPO ATÉ EU RECEBER MEU NOVO CALÇADO?**

Todo o procedimento de atendimento à sua reclamação possui o prazo máximo de 30 dias para finalização, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor.

## **CASO MINHA TROCA SEJA NEGADA, O QUE ACONTECE?**

Assim que seu produto chegar em nossa fábrica, ele será avaliado e submetido à diversos testes de qualidade. Sendo constatado que o vício alegado não provém de falha na fabricação, o calçado será devolvido juntamente com um laudo técnico.

## **MEU CALÇADO NÃO SERVIU**

Nos casos de incompatibilidade de numeração, salientamos que não haverá substituição/troca. Caso seu produto tenha sido adquirido de forma online, a partir da data de recebimento do produto, o consumidor possui 7 dias para desistir de qualquer compra realizada, devendo entrar em contato diretamente com a loja na qual realizou a compra.

## **COMO DEVO REALIZAR A LIMPEZA DO MEU PRODUTO?**

Para que você mantenha seu calçado sempre limpo, sem danificar o material, sugerimos que siga as orientações abaixo:

- Use somente pano úmido e sabão neutro na limpeza do seu calçado;
- Não utilize máquina de lavar, não mergulhe o calçado na água ou coloque embaixo da torneira;
- Para limpeza de cabedais em camurça, nobuck, veludo, lona e tecidos afins ou que contenham componentes LED, deve se usar apenas escovas de cerdas macias a seco. Atenção! Calçados com estas características, devem ser evitados em dias de chuva.
- Caso seja necessário a secagem do seu calçado, esta deve ser realizada à sombra. A exposição ao sol, utilização de secadoras, estufas, fornos, geladeiras ou outros métodos de secagem, podem danificar o seu produto.
- Não utilize produtos químicos, tais como graxas, cremes ou mousses, que em contato com o material utilizado nos calçados, podem causar reações ao material, danificando-o.
- Para maior durabilidade, o produto deve ser armazenado em locais arejados e sem umidade. Não deixe o calçado parado sem utilização por longos períodos.
- Para reduzir odores causados pela transpiração, após o uso deixe o calçado em local arejado, sendo recomendável um período mínimo de 24 horas de descanso para o produto.

## **O QUE É HIDRÓLISE?**

Os produtos da marca são confeccionados em laminado sintético, material que, mesmo sendo de alta qualidade, pode sofrer com ações externas. Em

casos específicos, quando os calçados são armazenados por um longo período em locais úmidos ou pouco ventilados, pode ocorrer um fenômeno chamado Hidrólise, o que acaba por danificar o produto de forma irreversível. Para evitar este aborrecimento, sugerimos, em nossas embalagens, não estocar os produtos por longo tempo sem uso e mantê-los em local seco e arejado. Desta forma, as alterações ocasionadas pelo tempo de estocagem não são reconhecidas como vícios de fabricação.

### **ODORES DESAGRADÁVEIS**

A preocupação com nosso consumidor é prioridade. Por esse motivo, nossos produtos são testados por laboratórios de qualidade, os quais seguem as normas internacionais estabelecidas para os materiais que utilizamos. As pesquisas mostram que independente da estação, os sapatos ficam quentes e um pouco úmidos depois do uso e levam cerca de 24 horas para estarem realmente secos novamente. Se o calçado for utilizado antes de passado este prazo, levará umidade aos dedos e propiciarão o ciclo já conhecido: Bactérias no ambiente de que mais gostam para a proliferação e conseqüentemente produção do mau cheiro. É necessário que os calçados sejam armazenados em locais arejados. Desta forma, não é possível realizamos a troca do produto, mas prometemos que continuaremos trabalhando para reverter o resultado destas pesquisas.

### **PARCERIAS BLOGUEIRAS**

Estamos entusiasmados em realizar parceria com você. Encaminhe a sua mídia kit para [marketing@beirario.com.br](mailto:marketing@beirario.com.br) para análise de conteúdo.

### **ORIGEM ANIMAL**

Todos os nossos calçados são produzidos com material 100% sintético, pois além de prezar pela qualidade de seus produtos, a Calçados Beira Rio tem orgulho de levar consigo o selo de empresa AMIGA DA NATUREZA.