

FAQ – Dúvidas Frequentes VELLUM PETS

1. Qual é o prazo de entrega dos produtos?

Como trabalhamos com uma curadoria de fornecedores nacionais e internacionais, o prazo médio é de 10 a 25 dias úteis. Esse intervalo garante que você receba itens exclusivos que muitas vezes não são encontrados no mercado comum brasileiro.

2. Recebi apenas um dos meus itens. Onde está o resto do pedido?

Não se preocupe! Como nossos produtos saem de diferentes centros de distribuição (Brasil e exterior), é comum que itens de um mesmo pedido cheguem em pacotes e datas diferentes. Você receberá um código de rastreio para cada volume.

3. Como consigo rastrear minha encomenda?

Assim que o fornecedor despachar seu pedido (em até 5 dias úteis), enviaremos o código de rastreio diretamente para o seu e-mail. Você poderá acompanhar cada passo da entrega no nosso site ou no portal dos Correios.

4. Os produtos possuem garantia?

Sim! Todos os nossos produtos possuem garantia contra defeitos de fabricação. Além disso, seguimos o Código de Defesa do Consumidor, garantindo o seu direito de troca ou devolução em até 7 dias após o recebimento.

5. E se o tamanho não servir no meu pet?

Sabemos que cada pet é único! Por isso, disponibilizamos uma tabela de medidas em cada página de produto. Caso ainda assim precise trocar, entre em contato com nosso suporte em até 7 dias para orientações sobre a logística de troca.

6. É seguro informar meus dados na Vellum Pets?

Totalmente. Utilizamos tecnologia SSL de ponta (o cadeado verde na barra de endereços) para garantir que seus dados pessoais e de pagamento sejam criptografados e processados com segurança máxima.

7. Quais são as formas de pagamento aceitas?

Aceitamos Pix (com aprovação imediata), Boleto Bancário e as principais bandeiras de Cartão de Crédito, com opção de parcelamento para facilitar sua compra.

8. Posso ser taxado em compras internacionais?

A grande maioria dos nossos pedidos não sofre taxa alfandegária devido ao valor e peso dos itens. Caso ocorra qualquer cobrança pela Receita Federal, o pagamento é de responsabilidade do destinatário através do portal "Minhas Importações" dos Correios.

9. Como faço para cancelar um pedido?

O cancelamento pode ser feito em até 24h após a compra. Após esse prazo, como os pedidos são processados automaticamente com nossos fornecedores globais, você deverá aguardar o recebimento e solicitar a devolução por arrependimento conforme nossa política.

10. Como entro em contato com o suporte?

Estamos prontos para te atender! Você pode nos enviar um e-mail para **contato@vellumpets.com**. Nosso time responde em até 24h úteis para garantir que você e seu pet tenham a melhor experiência.
