

English

How does the exchange policy work?

We do not accept exchanges for personalized products made on demand. Before finalizing your purchase, carefully check the sizes in our measurement table and review the contents of your file.

We only accept exchanges in the following situations:

Product failure

Manufacturing defect

Proven loss

Receiving incorrect product

If you identify any of the situations above, you must request an exchange within 7 calendar days of receiving the product.

To request an exchange, access our form or send an email to: help_milennasart@gmail.com , with the order number, a detailed description of the problem and photos of the damaged product.

Make sure the complaint is made within the established deadline.

Include photos of the damaged product or measurements of the item, measuring it on a smooth surface with a tape measure to ensure accuracy.

After analysis, if we identify a manufacturing error, we will provide a reverse logistics code for returning the product and carry out a final analysis.

If there is any difference or violation of the product, such as signs of use, odors or washing, the exchange process will be canceled and the return costs will be the responsibility of the customer.

In cases of loss, it will be necessary to wait for the carrier's collection period, which can take up to 15 days to complete, according to each carrier's policy.



Português

Como funciona a política de trocas?

Não aceitamos trocas de produtos personalizados feitos sob demanda. Antes de finalizar sua compra, verifique atentamente os tamanhos na nossa tabela de medidas e revise o conteúdo do seu arquivo.

Aceitamos trocas apenas nas seguintes situações:

Avaria no produto

Defeito de fabricação

Extravio comprovado

Recebimento de produto incorreto

Se você identificar qualquer uma das situações acima, deve solicitar a troca em até 7 dias corridos após o recebimento do produto.

Para solicitar uma troca acesse nosso formulário ou envie um e-mail para:

help_milennasart@gmail.com , com o número do pedido, uma descrição detalhada do problema e fotos do produto danificado.

Certifique-se de que a reclamação seja feita dentro do prazo estabelecido.

Inclua fotos do produto avariado ou as medidas da peça, medindo-a sobre uma superfície lisa com uma fita métrica para garantir precisão.

Após a análise, se identificarmos um erro de fabricação, forneceremos um código de logística reversa para o retorno do produto e faremos uma análise final.

Se houver qualquer diferença ou violação do produto, como sinais de uso, odores ou lavagens, o processo de troca será cancelado e os custos da devolução serão de responsabilidade do cliente.

Em casos de extravio, será necessário aguardar o prazo de acareação da transportadora, que pode levar até 15 dias para ser concluído, de acordo com a política de cada transportadora.