

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE – TORVAN

A TORVAN valoriza a privacidade, a segurança e a transparência no tratamento dos dados de seus clientes. Esta Política de Privacidade tem como objetivo esclarecer como as informações são coletadas, utilizadas e protegidas em toda a experiência de compra.

### 1. Coleta de Informações

Coletamos apenas os dados essenciais para a realização dos nossos serviços, garantindo uma experiência segura e eficiente. As informações incluem: nome, endereço e dados de contato, fornecidos diretamente pelo cliente no momento da compra ou cadastro.

### 2. Finalidade do Uso dos Dados

Os dados coletados são utilizados exclusivamente para:

- Processamento e acompanhamento de pedidos;
- Comunicação com o cliente sobre status da compra e suporte;
- Garantia de segurança nas transações realizadas.

A TORVAN não utiliza informações pessoais para finalidades abusivas ou desnecessárias.

### 3. Operação e Compartilhamento de Dados

Para viabilizar a produção e entrega dos produtos, a TORVAN atua em parceria com fornecedores especializados responsáveis pela confecção e logística dos pedidos. Nesses casos, os dados necessários são compartilhados de forma limitada e segura, exclusivamente para execução do serviço contratado.

A TORVAN não vende, aluga ou compartilha dados pessoais com terceiros para fins comerciais indevidos.

### 4. Segurança das Informações

Adotamos medidas técnicas e organizacionais para proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos ou qualquer forma de uso indevido. Trabalhamos com plataformas e parceiros que seguem padrões rigorosos de segurança e proteção de dados.

### 5. Uso de Tecnologias e Rastreamento

Não utilizamos rastreamentos desnecessários ou invasivos. Qualquer tecnologia aplicada tem como objetivo garantir o funcionamento adequado da plataforma e melhorar a experiência do usuário.

### 6. Direitos do Usuário

O cliente pode, a qualquer momento, solicitar acesso, correção ou exclusão de seus dados pessoais, conforme previsto na legislação vigente.

### 7. Atualizações da Política

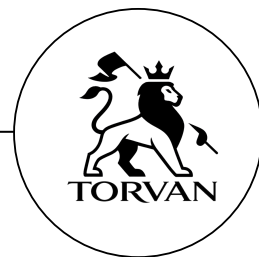
Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada para refletir melhorias operacionais ou adequações legais, garantindo sempre transparência e clareza.

### 8. Contato

Em caso de dúvidas ou solicitações relacionadas à privacidade e proteção de dados, a TORVAN disponibiliza seus canais oficiais de atendimento.

TORVAN

Transparência, segurança e respeito em cada detalhe.



# POLÍTICA DE PAGAMENTO

## POLÍTICA DE PAGAMENTO – TORVAN

A TORVAN preza pela segurança, transparência e eficiência em todas as transações realizadas em seus canais oficiais. Esta Política de Pagamento tem como objetivo esclarecer as condições e métodos disponíveis para conclusão das compras.

### 1. Formas de Pagamento

Disponibilizamos métodos de pagamento seguros e acessíveis, permitindo que o cliente escolha a melhor opção:

- Pix;
- Cartão de crédito;
- Boleto bancário.

### 2. Processamento das Transações

Todos os pagamentos são processados por meio de plataformas especializadas e seguras, garantindo proteção dos dados financeiros e confiabilidade em cada etapa da compra.

### 3. Segurança das Informações

A TORVAN não armazena dados sensíveis de pagamento, como número completo de cartões ou códigos de segurança. Todas as informações financeiras são tratadas diretamente pelas plataformas de pagamento, seguindo rigorosos padrões de segurança.

### 4. Confirmação de Pagamento

A confirmação pode variar conforme o método escolhido:

- Pix: geralmente imediato;
- Cartão de crédito: sujeito à aprovação da operadora;
- Boleto bancário: compensação em até 3 dias úteis.

A produção do pedido será iniciada somente após a confirmação do pagamento.

### 5. Produção Sob Demanda

Todos os produtos TORVAN são confeccionados sob demanda, iniciando sua produção apenas após a confirmação do pagamento. Esse modelo garante maior controle de qualidade e exclusividade em cada peça.

### 6. Parcelamento

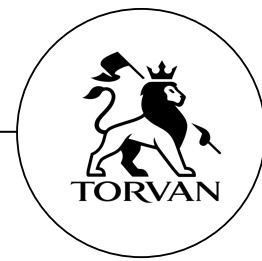
Pagamentos via cartão de crédito poderão contar com opções de parcelamento, conforme condições apresentadas no momento da compra.

### 7. Considerações Gerais

A TORVAN reserva-se o direito de atualizar ou modificar as formas de pagamento disponíveis, sempre visando oferecer mais segurança e melhor experiência ao cliente.

TORVAN

Segurança e confiança em cada transação.



# POLÍTICA DE ENTREGA

## POLÍTICA DE ENTREGA – TORVAN

A TORVAN compromete-se com transparência, eficiência e qualidade em todo o processo de produção e entrega. Esta Política de Entrega tem como objetivo esclarecer prazos, funcionamento e acompanhamento dos pedidos.

### 1. Produção Sob Demanda

Todos os produtos TORVAN são confeccionados sob demanda, ou seja, a produção é iniciada somente após a confirmação do pagamento. As peças são produzidas por parceiros especializados, seguindo rigorosamente os padrões de qualidade da marca.

### 2. Prazo de Produção

O prazo de produção é de 3 a 5 dias úteis, podendo variar em situações específicas, como alta demanda ou fatores operacionais.

### 3. Prazo de Entrega

Após a finalização da produção, o pedido será enviado ao endereço informado pelo cliente. O prazo de entrega é de até 15 dias úteis, variando conforme a região e condições logísticas.

### 4. Frete

O envio é realizado com frete por conta da TORVAN, reforçando nosso compromisso em oferecer uma experiência mais acessível ao cliente.

### 5. Acompanhamento do Pedido

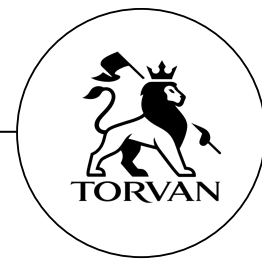
Todo o acompanhamento é realizado diretamente pela TORVAN. O cliente receberá suporte via WhatsApp e, após o envio, será disponibilizado o código de rastreamento para monitoramento da entrega.

### 6. Considerações Gerais

Os prazos informados podem sofrer variações em decorrência de fatores externos, como condições logísticas, períodos de alta demanda ou imprevistos operacionais. Em todos os casos, a TORVAN mantém o compromisso com comunicação clara e suporte contínuo.

## TORVAN

Compromisso com qualidade do início à entrega.



# POLÍTICA DE TROCA

## POLÍTICA DE TROCA – TORVAN

A TORVAN assegura ao cliente o direito de troca, mantendo o compromisso com qualidade, transparência e equilíbrio em seus processos. Esta Política de Troca estabelece as condições para solicitação e realização.

### 1. Condições para Troca

A troca poderá ser solicitada nos seguintes casos:

- Tamanho inadequado;
- Defeito de fabricação.

A solicitação é válida uma única vez por pedido.

### 2. Produção Sob Demanda

Por se tratar de produtos confeccionados sob demanda, cada peça é produzida de forma exclusiva após a confirmação do pedido. Por esse motivo, as trocas seguem critérios específicos para garantir a viabilidade do processo.

### 3. Requisitos da Peça

Para que a troca seja aprovada, o produto deverá:

- Estar sem sinais de uso;
- Estar em perfeito estado;
- Conter a etiqueta original intacta.

Itens fora dessas condições não serão elegíveis para troca.

### 4. Processo de Análise

Após o recebimento da peça, será realizada uma análise para verificação das condições e do motivo da solicitação. Esse processo garante o cumprimento dos padrões de qualidade da TORVAN.

### 5. Substituição do Produto

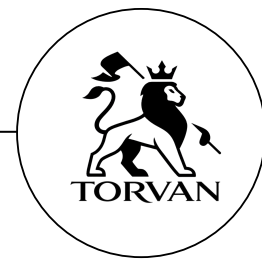
Uma vez aprovada, a troca será realizada conforme disponibilidade, sendo enviada uma nova peça de acordo com as características do pedido original ou alternativa acordada com o cliente.

### 6. Considerações Gerais

A TORVAN reserva-se o direito de recusar solicitações que não atendam a esta política, bem como de avaliar cada caso individualmente, garantindo equilíbrio e consistência no processo.

**TORVAN**

Compromisso com qualidade e respeito em cada detalhe.



# POLÍTICA DE ATENDIMENTO

## POLÍTICA DE ATENDIMENTO – TORVAN

A TORVAN valoriza uma comunicação direta, eficiente e transparente, garantindo suporte completo ao cliente em todas as etapas da experiência de compra.

### 1. Canal de Atendimento

O atendimento é realizado diretamente via WhatsApp, proporcionando agilidade, praticidade e proximidade em cada interação.

### 2. Responsabilidade pelo Suporte

Todo o suporte é conduzido pela TORVAN, que centraliza o atendimento e o acompanhamento dos pedidos, mesmo quando a produção e logística são realizadas por parceiros especializados. Dessa forma, garantimos uma comunicação unificada e eficiente.

### 3. Horário de Funcionamento

O atendimento ocorre em dias úteis, seguindo um fluxo organizado para assegurar qualidade em cada resposta.

### 4. Tempo de Resposta

Buscamos responder todas as solicitações com a máxima agilidade possível, priorizando rapidez sem comprometer a clareza e a precisão das informações.

### 5. Qualidade no Atendimento

Cada contato é tratado com prioridade e atenção, com foco total na resolução das demandas. Nosso compromisso é oferecer um atendimento objetivo, claro e eficiente.

### 6. Acompanhamento do Pedido

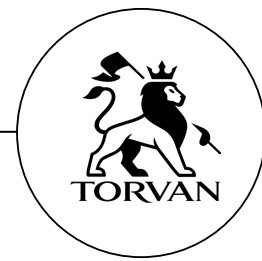
O cliente pode acompanhar seu pedido diretamente com a TORVAN, recebendo atualizações e suporte contínuo durante todo o processo, desde a confirmação até a entrega.

### 7. Considerações Gerais

A TORVAN mantém o compromisso de prestar atendimento com respeito, transparência e responsabilidade, garantindo uma experiência segura e confiável.

## TORVAN

Comunicação clara, resposta ágil e foco na solução.



# POLÍTICA DE GARANTIA DA VESTIMENTA

## POLÍTICA DE GARANTIA DA VESTIMENTA – TORVAN

A TORVAN reafirma seu compromisso com qualidade, durabilidade e excelência em cada peça. Esta Política de Garantia da Vestimenta estabelece as condições que asseguram a integridade dos produtos oferecidos.

### 1. Qualidade dos Materiais

As peças TORVAN são confeccionadas com materiais de alta qualidade, incluindo algodão Pima, algodão Egípcio, entre outros tecidos selecionados conforme o tipo de vestimenta. Todos os materiais utilizados são escolhidos com base em critérios rigorosos de resistência, conforto e acabamento. A produção é realizada por parceiros especializados, seguindo padrões definidos pela marca.

### 2. Produção Sob Demanda

Cada produto é confeccionado sob demanda, garantindo maior controle de qualidade e atenção aos detalhes em cada peça produzida.

### 3. Cobertura da Garantia

A garantia cobre exclusivamente defeitos de fabricação, assegurando ao cliente o direito à análise e solução adequada em caso de irregularidades no produto.

### 4. Condições para Validade

Para que a garantia seja válida, é necessário que o produto tenha sido utilizado e conservado conforme as orientações recomendadas pela TORVAN.

### 5. Exclusões da Garantia

Não estão cobertos pela garantia:

- Desgaste natural decorrente do uso;
- Danos causados por mau uso, lavagem inadequada ou conservação incorreta;
- Alterações realizadas pelo cliente no produto.

### 6. Processo de Análise

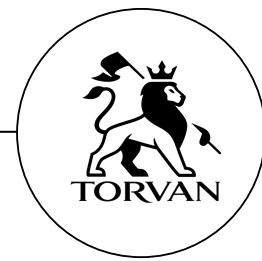
Em caso de solicitação, a peça passará por um processo de verificação para identificar a origem do problema. Após a análise, a TORVAN adotará a melhor solução, podendo incluir substituição ou outra medida adequada.

### 7. Compromisso com o Cliente

A TORVAN garante que todas as peças seguem um padrão elevado de qualidade, independentemente do material utilizado, reforçando o compromisso com durabilidade, conforto e confiança.

TORVAN

Qualidade que se mantém com o tempo.



# POLÍTICA DE REEBOLSO

## POLÍTICA DE REEMBOLSO – TORVAN

A TORVAN preza pela transparência e clareza em seus processos, estabelecendo condições objetivas para solicitações de reembolso.

### 1. Solicitação de Reembolso

O reembolso poderá ser solicitado antes do início da produção, garantindo a devolução integral do valor pago.

### 2. Produção Sob Demanda

Todos os produtos TORVAN são confeccionados sob demanda, iniciando sua produção após a confirmação do pagamento. Por esse motivo, não é possível cancelar ou solicitar reembolso após o início da produção, uma vez que a peça já estará em processo de confecção.

### 3. Pedidos Enviados

Caso o pedido já tenha sido despachado, a solicitação deverá seguir as diretrizes estabelecidas na Política de Troca e Devolução, respeitando as condições definidas para esses casos.

### 4. Forma de Devolução do Valor

O valor será reembolsado conforme o método de pagamento utilizado no momento da compra, respeitando os prazos e procedimentos das operadoras financeiras e instituições responsáveis pela transação.

### 5. Processo de Análise

A TORVAN poderá realizar a análise da solicitação para verificar o enquadramento nas condições desta política, garantindo consistência e segurança no processo.

### 6. Considerações Gerais

A TORVAN reserva-se o direito de recusar solicitações que não estejam em conformidade com esta política, assegurando clareza e equilíbrio nas relações com o cliente.

## TORVAN

Transparência e respeito em cada processo.