

FAQ

01. O que é a Essência Móveis e por que preciso me cadastrar?

A Essência Móveis é uma loja virtual especializada na venda de móveis e acessórios de alta decoração. Vendemos nossos produtos a preços acessíveis e com diversas formas de pagamento, com segurança e conforto. Nosso maior objetivo é a sua satisfação, por isso oferecemos qualidade e garantia em todos os nossos produtos. Ao se cadastrar, você poderá participar do programa de fidelidade, promoções e novidades, além de poder comprar no conforto da sua casa.

02. A Essência Móveis oferece garantia para seus produtos?

Claro. A garantia dos produtos que a Essência Móveis disponibiliza pode variar de 06 (seis) meses a 05 (cinco) anos dependendo do produto. Na página do produto você poderá encontrar o período de garantia que o mesmo dispõe. Para maiores informações, clique no link Garantia do Produto localizado no rodapé do site.

03. Quem são as pessoas que trabalham na Essência Móveis?

A Essência Móveis é formada por pessoas qualificadas que amam o que fazem, principalmente atender bem o cliente. Nossa equipe é formada por profissionais em atendimento, administração, logística, tecnologia da informação, marketing, compras e finanças. Tudo para fazer você se sentir seguro com sua compra.

04. Quanto tempo dura a venda de um produto pelo site?

As vendas duram enquanto durarem os estoques. Nossos produtos são armazenados em quantidades limitadas e podem se esgotar de forma rápida. Entretanto, você será informado a todo instante sobre a disponibilidade dos produtos.

05. Como posso saber sobre novos produtos?

Ao se cadastrar no site, você tem a opção de permitir que enviemos a você novidades por e-mail. Você pode participar também da nossa FanPage no Facebook através [desse link](#). Além disso, você poderá participar de promoções e do programa de fidelidade *Classic Points*.

06. Quais são as formas de pagamento?

Você pode parcelar suas compras no cartão de crédito. Além disso, aceitamos boleto á vista e transferência bancária, o mais legal é que dessa forma você tem 10% de desconto.

07. Quando minhas compras serão validadas?

Compras realizadas através de boleto bancário podem demorar até 72 horas para serem validadas, dependendo do banco de pagamento sua compra pode ser validade no dia seguinte. O mesmo vale para cartão de crédito, sua compra será validade assim que a operadora do cartão confirmar o pagamento. **Para transferências bancárias sua compra será validada no ato.**

08. Como posso acompanhar o pedido?

Para verificar o status de seus pedidos:

1. Efetue o login no canto superior direito.
 2. Clique em "Minha Conta".
 3. Clique em "Histórico de Pedido" e em seguida seleciona o pedido desejado.
-

09. Posso mudar ou cancelar meu pedido?

Para fazer alterações ou cancelar sua compra, entre em contato conosco pelo e-mail relacionamento@essenciamoveis.com.br ou ligue para os números indicados no topo do site. Será um prazer atendê-lo. Lembre-se que transações podem ser alteradas ou canceladas no prazo máximo de 24h após confirmação.

10. Dúvidas sobre o pedido?

Não deixe de entrar em contato conosco pelo e-mail vendas@essenciamoveis.com.br ou pelos telefones informados no topo do site.

11. Trocas e devoluções?

Produto avariado? Insatisfeito? Entre em contato conosco pelos telefones acima mencionados. Estamos dispostos a ajudá-lo e deixá-lo completamente satisfeito conosco. Para entender mais sobre assunto, acesse o link "Trocas e Devoluções" localizado no rodapé do site.

12. Esqueceu a senha? Não se preocupe.

Recupere-a clicando no link "entrar" no canto superior direito do site. Abaixo das caixas "e-mail" e "senha", clique no link "Esqueceu a senha? Clique aqui para recuperar". Em seguida digite o e-mail cadastrado e clique em continuar. Você receberá sua senha no e-mail cadastrado.

13. Como faço para editar meu cadastro e/ou alterar preferências de recebimento de newsletter?

Faça o login no canto superior direito da tela e clique em "Minha Conta".

14. Ao fazer o cadastro, meus dados estarão seguros?

Nossa maior prioridade é a segurança das suas informações. Nós nunca iremos fornecer ou vender seus dados para terceiros. Para maiores informações, consulte o link "Segurança e Privacidade" localizado no rodapé do site.

15. Onde a Essência Móveis entrega mercadorias?

Fazemos entrega de mercadorias para todo território nacional, sujeito a consulta para os estados de PE, CE, AL, PB, PI, RN, TO, MT, AM, RO, RR, AC e AP. Para maiores informações, consulte nosso documento "Política de Entrega" no rodapé do site.

16. Quando receberei os produtos que comprei?

Os prazos de entrega irão variar de acordo com os produtos solicitados e o tempo comprado dentro do período de venda. Para facilitar sua vida, todos os produtos apresentados no site possuem informações de prazo de entrega. Há produtos que podem chegar no dia seguinte, como há produtos que precisam de 60 dias úteis para serem produzidos (sob encomenda). Fique atento na hora da compra e caso necessite de um prazo mais curto, entre em contato conosco.

17. Posso comprar pelo telefone?

Claro. Nossos números de telefones estão localizados no topo dessa página, se preferir, compre pelo atendimento on-line. Compras por telefones são tão seguras quanto compra via site, fique a vontade para ligar e tirar todas suas dúvidas.

18. Ainda tenho dúvidas. Como faço?

Caso tenha dúvidas no processo de compra, sobre segurança, quem somos nós, etc, entre em contato conosco pelo e-mail vendas@essenciamoveis.com.br, pelo atendimento on-line ou por telefone. Será um prazer atender você.

A Essência Móveis agradece sua atenção.