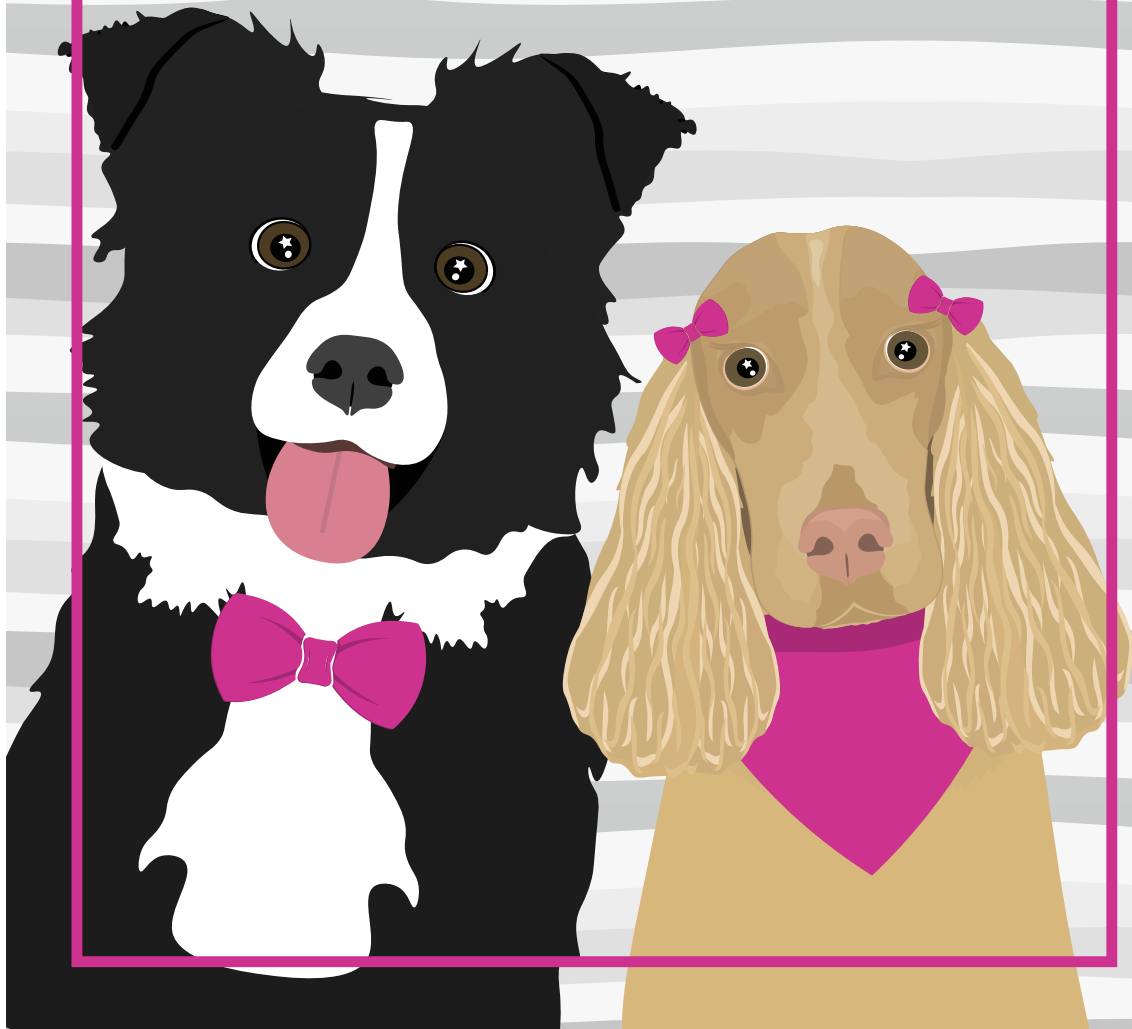




MANUAL DE
PERSONALIZAÇÃO

Loulie



Introdução:

Os personalizados Loulie são produtos inovadores e uma novidade no mercado pet. Por isso, desenvolvemos esse manual para sanar algumas dúvidas frequentes e explicar sobre o processo do nosso trabalho. Mas de qualquer forma, caso haja quaisquer dúvidas, pedimos por gentileza que nos contate para que possamos saná-las ANTES de realizar a compra.

O Pet Loulie é uma empresa que teve seu início em 2016, e que desde o começo sempre teve a satisfação do cliente como nosso maior objetivo. Seguindo essa linha, afunilamos cada vez mais a nossa gama de produtos para personalizados, já que sabemos que é um nicho que tem um cantinho especial no coração dos nossos clientes.

O processo dos personalizados não é simples já que contamos com diversas etapas, processos e setores para a conclusão de cada pedido que é feito um a um artesanalmente.

Os nossos produtos não vêm de fábrica para as nossas mãos, não estão prontos em estoque e nenhuma parte do processo é robotizada já que cada pedido tem sua particularidade, o que torna cada pedido único para nós e para o cliente.

Qual é o prazo dos personalizados Loulie?

Independente do pedido a ser feito, se houver qualquer produto personalizado, mesmo que não tenha o desenho/nome do pet mas que seja um produto da linha “personalizados Loulie” ou que o cliente já tenha comprado com a gente antes e já tenha arte “pronta”, os prazos serão os mesmos prazos que estipulamos para os personalizados.

Criação de arte - 5 dias úteis
Alteração de arte - 3 dias úteis
Confecção - 18 a 20 dias úteis

Por mais que o cliente já tenha comprado conosco e já tenha uma arte “pronta”, o prazo de criação de arte não deve ser desconsiderado já que precisamos criar os arquivos novos dos produtos pedidos e também pela fila de arte que seguimos.

O mesmo vale para alterações, mesmo que seja algo “pequeno ou insignificante” temos esse prazo de alteração para que não venhamos prejudicar os clientes que estão na fila de arte e também pois mesmo que seja algo pequeno demanda tempo. Temos arquivos grandes e que as vezes só para abrir e salvar o arquivo levam alguns minutos. São muitos clientes e temos um trabalho artesanal, por isso precisamos desses prazos para conseguir atender todos os clientes com calma e dando nosso melhor para alcançar em cada pedido o nosso maior objetivo que é a satisfação do cliente.

Fase de Arte:

A personalização funciona assim, após o pagamento o cliente manda a foto do pet pra termos uma ideia da personalização e enviamos o nosso formulário de personalização para o cliente preencher. O prazo de arte só começa a ser contabilizado a partir do momento que o cliente nos envia o formulário completamente preenchido. Temos os desenhos das raças e fazemos algumas alteraçõeszinhas no desenho pra deixar ainda mais semelhante ao pet do cliente.

É muito importante que o cliente descreva e responda ao questionário com atenção e detalhando as características do pet que será representadas na arte*.

Usaremos isso como referência da criação da arte e lembrando que para **QUALQUER ALTERAÇÃO** (cor, nome, estampa, acessórios...) de arte pedimos **3 dias úteis** a cada alteração solicitada pelo cliente, já que é impossível dar inicio a confecção sem que a arte seja aprovada.

Uma vez que a arte que a arte é aprovada, não é possível fazer mais **NENHUMA** alteração já que após aprovada, a arte é encaminhada para o setor de impressão.

É de responsabilidade do cliente revisar a ortografia (nome ou qualquer outro texto) da arte. Mesmo que haja algum erro nosso na arte, se a arte for aprovada com erro pelo cliente, não poderemos fazer alterações ou trocas do produto.

Fase de Arte:

Personalizamos com o desenho de qualquer raça (incluindo SRDs, gatinhos, e animais de qualquer espécie).

Seguimos um padrão de design para as ilustrações. Não aceitamos a personalização com ilustrações de terceiros.

Caso seu pedido tenha mais de um produto:

Se todos os itens tiverem a mesma arte será enviada apenas uma arte de referência para aprovação.

Se houver itens com estampas diferentes ou design diferente, as demais artes serão enviadas para aprovação.

*Lembrando que as escolhas dos detalhes da arte serão limitadas as opções que oferecemos ao cliente.

Entenda todas as fases do nosso trabalho:



O cliente realiza o pagamento.



Responde o questionário e nos envia.



Dentro de 5 dias úteis enviamos a arte.

Caso haja alguma alteração será necessário mais 3 dias úteis a cada alteração.



Seguimos para impressão das artes.

(Quando a arte já está aprovada e não é possível realizar nenhuma alteração).



Prazo total de confecção de até 20 dias úteis.



Produtinhos prontos! Hora da foto!



Empacotamos cada pacote com muito amor.



E o pacote segue pra sua casa.



Variações de cores e disposição da estampa:

Nossos produtos são personalizáveis, porque o cliente pode escolher a raça do desenho, nome do pet e estampa do produto. Nossas artes, servem para que o cliente possa ter uma ideia de como ficaria o produto pronto. Porém, como já salientamos anteriormente, elas são vistas por monitores/telas e as fotos dos produtos já realizadas são tiradas em diferentes locais, em horários diferentes, o que pode alterar a tonalidade do produto. Os produtos saem da versão digital e são impressos em tecidos ou papéis, que faz com que ocorram alterações de cores principalmente comparando entre tecido e papelaria (ou até mesmo porcelana) variando de material para material.

Já que o arquivo deixa de ser digital e é aplicado em materiais com a superfície diferente e que recebem a tinta de formas diferentes.

A disposição e tamanho dos elementos das estampas também podem variar (em relação a arte e também em diferentes produtos), o que também é completamente normal.

Cada pedido passa pelo processo de impressão, o que faz com que possa haver diferença de tonalidade de uma remessa para outra, mesmo usando a mesma arte do pedido anterior.

Direitos autorais:

Todas as ilustrações/desenhos de pet/humano usado em nossos produtos tem os direitos reservados ao Pet Loulie. É proibido, então, toda a reprodução, representação, adaptação, seja total ou parcial, das nossas artes.

Ao comprar um produto personalizado Loulie, o cliente paga pelo produto que está adquirindo. Em momento algum cobramos adicionais ou quaisquer custos de arte, portanto o cliente não compra a ilustração e sim o produto que contém uma de nossas artes.

Não permitimos que clientes ou outros estabelecimentos façam uso de nossas artes/ilustrações e nem de nossas estampas exclusivas. Caso isso aconteça, o estabelecimento ou cliente será contatado pelo nosso jurídico, já que o uso/reprodução dessas artes sem nossa autorização infringe as leis de direitos autorais.

Permitimos o uso da arte enviada para aprovação de seu pedido, como foto de perfil no Instagram. Não desenvolvemos artes exclusivas/ específicas para perfil de rede sociais.

Composê:

Chamamos de composê o tecido liso que é usado na parte interna ou detalhes dos produtos, como: alças, parte interna/verso do produto, laterais internas das camas, base das camas, base dos organizadores de brinquedos ou qualquer outro detalhe de tecido liso (ou não estampado por nós) de todos os outros produtos. Esses detalhes são feitos com tecido que vem pronto de fábrica por isso, não é impresso por nós e não possuem as cores exatas do nosso catálogo ou estampas impressas. Então, temos algumas opções de cores para composê em nosso estoque. Lembrando que mesmo que você escolha a mesma cor na parte interna de um produto em remessas diferentes (compras diferentes), o tom do tecido pode variar já que estamos sempre repondo os tecidos e dificilmente será do mesmo lote.

Caso o cliente queira escolher a cor do composê, basta nos contatar via whatsapp. Porém, como já salientamos anteriormente, as fotos dos tecidos são vistas por monitores/telas e as fotos dos produtos já realizadas são tiradas em diferentes locais, em horários diferentes, o que pode alterar a tonalidade do produto.

Detalhamos alguns produtos abaixo, porém caso haja dúvidas sobre algum outro produto por favor nos consulte antes da compra.

Composê:

Mochilas: Todas tem como opção suas alças listradas, caso queira escolher a cor solicite as opções.

Lancheiras/ Frasqueira: Sempre tem o plástico que forra o interior do produto na cor branca. Não é possível alterar.

Edredom/ itens com pelúcia: O padrão que seguimos é a pelúcia carneirinho branca. Eventualmente temos outras cores em estoque, caso queira verificar as opções basta nos solicitar.

Toalhas: O atoalhado sempre será branco, não é possível alterar. Já o pompom que faz o detalhe do barrado da toalha está disponível em diversas cores, caso queira escolher basta nos solicitar.

Ferragens ou zíperes: Não é possível escolher a cor. Pedimos que caso o cliente venha querendo escolher o composê de algum produto, que o escolha até no máximo no dia em que a arte for aprovada.

Caso não seja especificado o composê/detalhes dos produtos serão definidos por nós como a maioria dos clientes solicitam.

IMPORTANTE: Caso o cliente não peça para escolher o composê do produto ou qualquer detalhe que seja opcional, fica definido que teremos aval do cliente para escolher a opção em estoque que melhor combina com a estampa escolhida pelo cliente.

Envios e devolução:

Quando os produtos ficam prontos, fazemos uma sessão de fotos para ter registros bem lindos de cada pedido e mandamos a foto para os clientes. Depois disso os produtos são empacotados e despachados para os seus respectivos destinos. Os envios são terceirizados por transportadoras, uber/motoboy ou correios, por isso, não nos responsabilizamos por eventuais atrasos do envio. Obviamente, caso venha ocorrer algum problema sempre damos suporte da melhor maneira possível, mas trabalhamos e informamos o prazo que é estipulado por eles, no momento da cotação.

Urgências:

Não será concedida nenhuma exclusividade de URGÊNCIA no prazo, o cliente que fechar o pedido estará ciente de todos os prazos (desde a arte até o prazo de envio até sua residência). O processo de criação de arte e confecção de produtos leva tempo.

Material utilizado: Tecido 100% poliéster.

Nenhuma parte deste manual deve ser desconsiderado já que são regras padrões e essenciais para o bom funcionamento do nosso trabalho.

Referente aos “personalizados Loulie” ou outros itens personalizados, por se tratarem de produtos personalizados, não aceitamos devoluções, trocas ou cancelamentos. Por isso pedimos que se atenham as medidas e detalhes dos produtos. O mesmo vale para peitorais personalizadas ou bolsas de transporte.



Pet Loulie

Agradecemos pela atenção!