

LOC

FAQ

Última atualização: 24 de janeiro de 2020

Como funciona

•Como funciona o app?

O LOC é um aplicativo de aluguel de moda de pessoa para pessoa. Por exemplo: se você está morrendo de vontade de usar uma tendência específica mas não quer investir muito, pode alugar por uma semana e matar seu desejo. Além disso, se você tem o armário cheio de roupas e acessórios desejo, pode compartilhar no LOC e ganhar uma grana extra! No LOC você usa mais peças e ganha dinheiro com as suas!

•Por que não consigo ver nenhuma peça no LOC?

Como o LOC funciona por proximidade, é importante ter a função “localização” habilitada no app! Assim, se você não autorizou o app a pegar sua localização e quer ver as peças próximas a você, vá na aba do app Perfil -> Ajustes -> Localização e permita que o LOC acesse a sua localização durante o uso!

Se você estiver em uma cidade e quiser ver as peças de outra cidade, você precisa mudar sua localização no app, porque o LOC tem um limite de raio de onde a pessoa está acessando. Você pode mudar sua localização na aba do app Perfil -> Ajustes -> Alterar Localização, e coloque a cidade cujos looks disponíveis para aluguel você quer ver.

•Como faço para ter o reembolso caso a peça não sirva?

Caso a peça não sirva, é só apertar em “Cancelar” no Vai e Vem e devolver a peça à usuária. Você tem até 24h para fazer esse procedimento. Depois disso, o valor será estornado do seu cartão de crédito.

•Posso experimentar a peça antes de alugar?

No LOC você não consegue experimentar as peças. Como a gente sabe que a insegurança de se a peça vai caber ou não bate mesmo, a gente pensou numa forma de deixar todo mundo seguro e feliz, que é: gostou da peça mas não sabe se ela vai caber? Alugue a peça e experimente. Se ela não couber, clique em “Cancelar” em até 24h do recebimento e devolva a peça para a dona. O valor cobrado vai ser estornado do seu cartão de crédito.

LOC

No LOC, existem duas opções, que dependem exclusivamente da dona da peça e da usuária locatária:

- i. ou a dona da peça te recebe em casa, e você experimenta a peça
- ii. ou você aluga a peça e a experimenta, tendo até 24 horas para cancelar o aluguel caso a peça não caiba, e devolvê-la à dona. O valor cobrado será estornado no seu cartão.

•Depois da etapa “pendente aprovação” o que acontece?

A dona da peça recebeu uma notificação avisando que você quer alugar a peça dela. É só esperar ela ver e decidir pela aprovação da solicitação!

•O que significa “pedido expirado”?

Pedido expirado é quando você solicita o aluguel e a dona da peça não aprova a tempo. Por exemplo: você fez a solicitação de um aluguel para o dia 14.03. A dona da peça tem até o dia 14.03, às 23:59, para aprovar. Não aprovando a tempo, o pedido expira e você recebe de volta integralmente o dinheiro que gastou.

•O que é “Nick”?

“Nick” é sua identificação no LOC, o que as pessoas vão ver quando clicarem nas suas peças e forem até seu armário. Nenhuma das demais informações que você preencheu no cadastro (por exemplo, nome completo, email, telefone, endereço e CPF) aparecem para as outras usuárias. Ele é uma “capa” para que suas informações estejam protegidas.

•O que significa “nick indisponível”?

“Nick indisponível” significa que o nick que você está tentando usar já foi usado por outra pessoa. Assim, escolha outro nick e tente de novo! Vai dar certo!

•E se a peça não estiver em perfeito estado?

No LOC, as peças cadastradas devem estar da mesma maneira que estão nas fotos e em perfeito estado. Desse modo, toda vez que pegar uma peça, você deve verificar se ela está nessas condições.

Se, no momento em que pegar a peça, você identificar que ela não está nessas condições, entre em contato com a gente por meio do Fale com o LOC em até 24h. Nesse caso, você terá duas opções:

- i. cancelar o aluguel e ter o valor que pagou restituído;

LOC

ii. ou decidir por usar a peça mesmo assim (nesse caso, é importante mandar as fotos do estado da peça para que possa comprovar que a peça chegou para você danificada).

Quando atestar o recebimento da peça no app, caso não tenha entrado em contato com o LOC, presumimos que a peça está nas condições descritas acima, e que o que acontecer com ela será atribuído a você.

•Por que não estou recebendo notificações?

Muitas pessoas não liberam o recebimento de notificações, tão importantes pro funcionamento do app, de primeira. Mas tudo bem! Para resolver isso é só abrir o aplicativo, ir em Perfil -> Ajustes -> Notificações -> Notificações (do Aparelho) -> Permitir Notificações. Depois disso, feche o app e abra de novo. Pronto!

Cadastro de peças

•Como faço para disponibilizar minhas peças para aluguel?

Qualquer um pode disponibilizar peças para aluguel. Basta se cadastrar no aplicativo, cadastrar sua conta corrente ou poupança, e cadastrar um cartão de crédito válido. Depois disso, é só clicar no “+” na parte inferior do aplicativo e seguir o passo a passo de cadastro.

•Quais são as diretrizes que devo seguir para cadastrar minhas peças?

Como o LOC é um app, as fotos das peças são o único contato que as usuárias têm com a gente (o LOC e você). Ou seja: as fotos são cruciais para que o aluguel aconteça! Pensando nisso, temos o cuidado de avaliar com carinho as fotos que são postadas, seguindo as seguintes diretrizes:

- i. as melhores fotos são aquelas da vida real, ou seja: você usando sua peça em alguma ocasião da sua vida;
- ii. as fotos devem mostrar a peça inteira;
- iii. se a peça for roupa, tire as fotos no corpo;
- iv. se a peça for acessório, tire as fotos num fundo liso (não estampado);
- v. a iluminação deve estar boa, dando para ver a peça com clareza;
- vi. a qualidade da imagem deve estar boa (se estiver borrada não conseguimos aproveitar);

LOC

vii. você deve, preferencialmente, não cortar seu rosto;
viii. as fotos não podem ter emojis (em especial no seu rosto), textos ou riscos;

ix. as fotos não podem ter bordas pretas nem de Instagram (no caso de prints), mas pode ter bordas brancas (indicamos o SquareInstaPic para que você coloque bordas brancas sem trabalho);

x. a peça deve estar alinhada (não torta);

xi. as fotos não podem ter conteúdo impróprio.

O LOC se reserva ao direito de apagar fotos que não se enquadrem nessas diretrizes.

Datas

• Por quanto tempo é o aluguel?

Os valores no LOC são referentes a uma semana de aluguel, mas você pode solicitar por mais tempo. Nesse caso, o valor do aluguel será calculado pelo próprio app, e será proporcional ao tempo que você solicitou. Caso você se apegue à peça (acontece!) você pode estender o seu aluguel fazendo uma nova solicitação pelo período desejado. Mas lembre-se: é necessária a aprovação da dona da peça para que esse novo aluguel ocorra.

• Eu consigo solicitar um aluguel para hoje?

Sim, basta a dona da peça aprovar sua solicitação.

• Qual é o dia de entregar e devolver?

A primeira data do aluguel é o dia de retirar a peça e a última data do aluguel é o dia de devolver.

Entrega e devolução

• De quem é a responsabilidade da entrega?

A responsabilidade de retirada da peça é da usuária que deseja alugar aquela peça. O padrão é que a usuária pegue a peça na portaria da dona, contudo, em caso de exceção, elas podem combinar a melhor forma de fazer a entrega e devolução no chat do LOC. Informamos que a dona da peça não é obrigada a aceitar as condições de entrega, caso em que deve recusar a solicitação do aluguel.

Pagamento

LOC

•Como eu faço o pagamento?

Por questões de segurança, todas as transações no LOC são feitas via cartão de crédito. O valor do aluguel vai ser debitado do seu cartão no momento em que você fizer a solicitação de aluguel. Caso ele não ocorra por alguma razão, esse valor será estornado! No caso de eventuais multas, o valor também será cobrado diretamente do cartão.

• Não estou conseguindo cadastrar meu cartão. O que está acontecendo?

No LOC só aceitamos cartão de crédito para que possamos garantir a segurança das peças. Por isso, se você estiver tentando cadastrar um cartão de débito, uma mensagem de cartão inválido vai aparecer.

• Posso cadastrar o cartão de crédito de outra pessoa?

Sim, você pode cadastrar o cartão de crédito de outra pessoa, mas precisa garantir que ela saiba que você está usando o cartão de crédito dela no LOC para evitar que ela não reconheça os valores cobrados ou a empresa!

• Não estou conseguindo cadastrar meu cartão de crédito

Nesse caso, algumas coisas podem estar acontecendo:

- i. seu cartão pode não estar habilitado para compras na internet;
- ii. seu cartão pode estar bloqueado;
- iii. seu cartão pode estar sem limite.

Para resolver isso, é importante que você fale com o banco, pois nós não conseguimos resolver isso pelo sistema.

•Quais bandeiras de cartão vocês aceitam?

Visa, Master, American Express, Elo, Hipercard, Diners, Discover, Aura e JCB.

• Por que é cobrado do meu cartão de crédito o valor de R\$ 1,23 quando faço o cadastro?

Essa taxa é chamada de One-Dollar Auth e se refere à autorização que o próprio banco faz para certificar-se de que aquele cartão está apto a fazer operações. Apesar de esse valor aparecer na fatura do cartão, ele será estornado.

•Como eu recebo o valor pela peça que alugaram de mim?

LOC

Do valor do aluguel, 30% são referentes à taxa de intermediação do LOC. Os outros 70% vão aparecer para você na aba Perfil -> Grana Extra. Esse valor vai estar disponível para crédito 30 dias após a transação. É só clicar em “sacar” que esse valor vai direto para a conta bancária cadastrada. Nesse momento, uma taxa de R\$ 3,67 será cobrada pela transação.

•Quanto tempo demora para o LOC liberar o valor do aluguel que fizeram da minha peça?

O valor do aluguel que fizeram da sua peça demora em média 30 dias para ser liberado, pois todas as transações no app são feitas com cartão de crédito.

•Por que preciso cadastrar meu cartão de crédito se só quero disponibilizar minhas peças para aluguel?

O que acontece no LOC é que qualquer transação depende de um cartão de crédito (tanto da usuária quanto da dona da peça).

Para a usuária a necessidade é mais óbvia: para alugar uma peça ela precisa pagar, e para pagar ela precisa de um cartão de crédito.

Para a dona da peça a necessidade não é tão óbvia assim, mas é simples: a dona da peça garante que a peça esteja em perfeito estado e assume o compromisso (quando aceita aquele aluguel específico) de entregar a peça para a usuária que solicitou o aluguel naquelas datas específicas. Quando algum desses compromissos não é cumprido pela dona da peça, isso gera multas em favor da usuária (que foi prejudicada, já que pode não ter conseguido usar a peça por um defeito ou por não ter recebido a peça na data prevista). Essas multas são cobradas do cartão de crédito da dona da peça – essa é a necessidade de a dona ter o cartão de crédito cadastrado.

Cuidados e danos

•De quem é a responsabilidade da lavagem?

Por sabermos que lavagem de roupas é algo muito delicado, a regra do LOC é que a dona da peça é a única que pode fazer a lavagem de sua peça.

•Como o LOC garante a segurança das peças?

No momento do cadastro de uma nova conta, pedimos alguns dados pessoais para a usuária, tais como: nome, endereço, CPF, celular, e-mail, além do cadastro dos dados bancários e de um cartão de crédito. Essas informações ficam armazenadas, de acordo com

LOC

nossa Política de Privacidade, para garantirmos a segurança das peças. Além disso, todas as transações no LOC são feitas via cartão de crédito.

•O que acontece se alguma peça for danificada ou perdida?

Ao fazer um aluguel, a pessoa que quer alugar a peça concorda com dois valores: o valor do aluguel e o valor original, que é colocado pela dona da peça no momento do cadastro.

Se a peça for danificada, mas houver possibilidade de reparo, a dona da peça deve fazer um orçamento do valor do reparo, e esse valor será cobrado da pessoa que danificou a peça.

Se a peça for perdida ou danificada sem possibilidade de reparo e ficar inutilizável, será cobrada da pessoa que danificou a peça uma multa no seu valor original, que será integralmente direcionada à dona da peça nas mesmas proporções dos aluguéis 70% para a LOCATÁRIA e 30% para o LOC.

Se a peça for perdida ou danificada sem possibilidade de reparo e não ficar inutilizável, será cobrada da pessoa que danificou a peça uma multa de 25% do valor original, que será direcionada à dona da peça na mesma proporção dos aluguéis efetuados pela plataforma, ou seja, 70% para o LOCATÁRIA e 30% para o LOC. A peça deve ser devolvida para a dona no estado em que estiver.

•E se houver uma suspeita de fraude?

O LOC possui mecanismos de segurança que permitem investigação em casos de suspeita de fraude. Se isso ocorrer, o LOC vai utilizar todas as informações em seu poder, segundo a Política de Privacidade, para identificar e localizar o causador do dano. Se não for possível o contato, o LOC vai fornecer todas as informações em seu poder à respeito do causador do dano, para que a usuária prejudicada consiga, por meios legais, ser ressarcida do seu prejuízo.

•E se a peça não estiver em conformidade com as fotos e descrição?

O valor será estornado do seu cartão de crédito. Nesse caso, você deve cancelar o aluguel, devolver a peça em até 24 horas e enviar uma mensagem para o LOC. Para isso, vá na aba Perfil -> Fale com o LOC ou envie um e-mail para oi@meuloc.com.

Será cobrada da dona da peça uma multa no valor do aluguel, que será integralmente direcionada a você, usuária da peça.

•Posso ajustar uma peça?

LOC

Ajustes só podem ser feitos quando aprovados pela dona. Ainda assim, não podem ser definitivos. É só um pontinho na alça ou uma leve costura na bainha, algo que ajude a ajustar no corpo e não modifique a peça.

Atrasos e cancelamentos

•E se a dona da peça não me entregar a peça que aluguei dela?

Se isso acontecer, não se preocupe, o valor do aluguel será estornado do seu cartão de crédito. Além disso, será cobrada da dona da peça uma multa de 25% do valor do aluguel. Essa multa será direcionada para você na mesma proporção dos aluguéis efetuados pela plataforma, ou seja, 70% para o LOCADORA e 30% para o LOC.

•E se a usuária da peça atrasar na devolução da minha peça?

Nesse caso, será cobrada da pessoa que atrasou a devolução uma multa de 20% do valor do aluguel por dia de atraso. Essa multa será direcionada para você na mesma proporção dos aluguéis efetuados pela plataforma, ou seja, 70% para o LOCATÁRIA e 30% para o LOC.

•E se a peça não couber em mim?

O valor será estornado do seu cartão de crédito. Nesse caso, você deve cancelar o aluguel, devolver a peça em até 24 horas e enviar

uma mensagem para o LOC. Para isso, vá em Perfil -> Fale com o LOC ou envie um e-mail para oi@meuloc.com.

•E se a dona da peça cancelar o aluguel?

A dona da peça precisa aprovar a solicitação de aluguel. Se, depois da aprovação, ela cancelar, será cobrada dela uma multa de 25% do valor do aluguel, que será direcionada para você na mesma proporção dos aluguéis efetuados pela plataforma, ou seja, 70% para o LOCADORA e 30% para o LOC.

•E se a usuária da peça cancelar o aluguel?

Se a pessoa que ia alugar a peça cancelar depois das 24h, será cobrada dela o valor do aluguel que será direcionado para você na mesma proporção dos aluguéis efetuados pela plataforma, ou seja, 70% para o LOCATÁRIA e 30% para o LOC.