

LOC

FAQ

Última atualização: 1 de maio de 2019

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 desejados, 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 no app em Perfil -> Ajustes -> Localização e permita que o LOC acesse a sua localização durante o uso! Por só termos peças cadastradas hoje em Salvador e em São Paulo, se você estiver em outra cidade nada vai aparecer pra você. 😞 Mas você pode ser a primeira a cadastrar na sua cidade e nos ajudar a disseminar a ideia! Se você estiver em uma das cidades onde temos peças cadastradas e ainda assim as peças não estiverem aparecendo, provavelmente não há peças cadastradas perto de você, mas conseguimos resolver: vá no filtro na parte superior direita, aumente a distância para 50km e clique em "Filtrar" lá embaixo. Isso deve resolver!

- 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

LOC

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.

- 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 preenche no cadastro (como, por exemplo, nome completo, e-mail, telefone, endereço e CPF) aparecem para as outras usuárias. Ele é uma "capa" para que suas informações estejam protegidas. 😊

- O que significa "nick indisponível"?

LOC

“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; ii. 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 der o recebido, 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! Pra 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 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!

LOC

- 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); 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?

LOC

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 está obrigada a aceitar a combinação, caso em que deve recusar a solicitação do aluguel.

Pagamento

- 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?

LOC

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?

Do valor do aluguel, 30% são referentes à taxa de intermediação do LOC. Os outros 70% vão aparecer para você em 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?

LOC

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 nossa Política de Privacidade, para garantirmos a

LOC

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. 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 a respeito do causador do dano, para que a usuária que tenha sido prejudicada consiga, por meios legais, ser ressarcida do seu prejuízo.

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

LOC

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. 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?

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. Ajuda a ajustar no corpo e não modifica 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 i 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

LOC

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 uma multa de 25% do valor do aluguel (o LOC vai restituir 75% do valor que ela pagou). 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.