



SANTA LÚCIA

Política de Troca e Devolução

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTO

Buscando prestar o melhor serviço para o consumidor, o Café

Santa Lúcia dispõe desse documento seguindo as normas do Código de Defesa do Consumidor.

1. ENVIO

O produto será enviado ao cliente após a confirmação de pagamento pela instituição financeira competente. O prazo de entrega deste produto é contado a partir da data de faturamento de seu pedido.

Seu pedido poderá ser entregue de segunda a sexta em horário comercial. Serão realizadas, no máximo, três tentativas de entrega, se não acontecer o recebimento a mercadoria retornará à empresa.

O produto poderá ser entregue a terceiros, desde que se identifique e assine o recebimento no ato da entrega.

Também no ato da entrega, esta mercadoria deverá ser conferida. Não recebê-la em caso de violação da embalagem.

Sua mercadoria poderá ser devolvida em caso de: o produto não ser compatível com o que está na nota fiscal ou não ser compatível com o que consta no pedido, embalagem aberta ou avariada e produto danificado.

2. MOTIVO DE TROCA E DESISTÊNCIA

2.1 PRODUTO DANIFICADO OU AVARIADO

Se no ato da entrega for constatada qualquer irregularidade como indícios de violação da embalagem, ou se não for o produto que você comprou, não receber o produto no ato da entrega e identificar no verso da nota fiscal ou comprovante de entrega da mercadoria, o motivo da recusa, seguido de assinatura e CPF do

recebedor, seguido de data de entrega.

Os custos de envio da mercadoria serão de responsabilidade da empresa.

2.2 DESISTÊNCIA

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor no artigo 49, O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Para exercer seu direito é preciso entrar em contato por meio de e-mail vendas@fazendasantalucia.com.br ou telefone (11) 3675-0765.

Para que seja realizada a troca é necessário que o contato seja realizado em até 7 dias após o recebimento do produto.

A mercadoria deverá ser enviada para o Café Santa Lúcia, em seu perfeito estado, em sua embalagem original, com nota fiscal e sem danos ou avarias.

Os custos de envio da mercadoria serão de responsabilidade do cliente.

2.3 DESACORDO COM O SITE

Caso receba a sua mercadoria esteja em desacordo com o site, seja por divergência no valor ou no produto, entre em contato conosco através do email vendas@fazendasantalucia.com.br ou telefone (11) 3675-0765. Essa solicitação também deverá ser realizada no prazo de 7 dias, contados a partir da data de recebimento da mercadoria.

Os custos de envio da mercadoria serão de responsabilidade da empresa.

3. PROCEDIMENTO PARA DEVOLUÇÃO

Se a avaria for identificada no ato da entrega, não receber o produto e identificar no verso da nota fiscal ou comprovante de entrega da mercadoria, o motivo da recusa, seguido de assinatura e CPF do recebedor, seguido de data de entrega.

Caso a avaria ou divergência no produto, tenha sido identificada somente após o

recebimento da mercadoria, esteja atento ao prazo de 7 dias, contados a partir da data de recebimento do produto, e informe a nossa central de atendimento. Após o contato, seguir os procedimentos:

3.1 Se sua mercadoria foi entregue por transportadora: após a central de atendimento receber sua solicitação de devolução, será agendado com a transportadora para que ela faça a coleta da mercadoria em seu endereço.

3.2 Se sua mercadoria foi entregue pelos Correios: após a central de atendimento receber sua solicitação de devolução, você receberá um código em seu e-mail, e dentro do prazo, deverá dirigir-se a uma agência dos Correios para fazer a postagem da mercadoria, que será realizada de forma gratuita.

Só será possível fazer a devolução, através de autorização da nossa central de atendimento.

4. RESTITUIÇÃO DE VALORES

4.1 BOLETO BANCÁRIO

A devolução de valores pagos em boleto bancário, ocorrerá por meio de depósito em conta corrente do titular da compra.

4.2 CARTÃO DE CRÉDITO

Caso a compra tenha sido efetuada com cartão de crédito, a devolução do valor pago ocorre através de estorno. O crédito deverá constar em até duas faturas subsequentes, após esse prazo consulte sua administradora responsável, para saber como será lançado o estorno em sua fatura.