

Política de Trocas e Devoluções

TROCAS E DEVOLUÇÕES

Olá! Aqui temos algumas dicas se precisar fazer uma troca ou devolução de um dos nossos produtos.

Veja aqui os casos em que você pode precisar realizar uma troca ou devolução:

Política de Devolução

Se você recebeu um produto e não ficou satisfeito, se arrependeu da compra, é possível fazer a solicitação de devolução para estorno em até 7 (sete) dias corridos. Para isso, o pedido deverá estar em sua embalagem original, sem indícios de uso e com todos os itens e acessórios recebidos. Para solicitar a troca, basta enviar um e-mail para mercadosustentabio@gmail.com informando o número do seu pedido e anexar imagens do produto que demonstrem que não houve uso ou sobre a defasagem do produto.

Política de Troca

Se você recebeu um produto diferente do comprado em nosso site ou sem algum acessório, entre em contato por meio de nosso e-mail:

mercadosustentabio@gmail.com.

Esta solicitação deverá ser feita no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto.

Para comprovar o erro, solicitamos que sejam enviadas fotos do produto recebido, bem como que seja informado o número do pedido realizado.

Iremos analisar as fotografias e, comprovado o erro, iniciaremos o procedimento de troca sem custos adicionais ao cliente.

Defeito no produto recebido

Se você identificar algum tipo de defeito de fabricação, você terá 90 (noventa) dias corridos após a entrega para solicitar a troca ou a devolução. Para comprovar o defeito, solicitamos que sejam enviadas fotos do produto, bem como que seja informado o número do pedido realizado. Iremos analisar as fotografias e, comprovado o erro, iniciaremos o procedimento de troca sem custos adicionais ao cliente.

Atenção: Caso o defeito tenha sido causado por problemas na utilização ou uso indevido, a responsabilidade de reparo é totalmente do comprador.

Condições de Troca e Devolução

Para que a troca ou a devolução seja efetuada, o produto deverá respeitar as seguintes exigências:

- não possuir sinais de uso, manchas, sujeira, suor ou deterioração da peça;
- preservar a embalagem interna e etiquetas originais aplicadas à peça;
- respeitar os seguintes prazos: 90 (noventa) dias corridos em caso de defeitos ou 7 (sete) dias corridos em casos de erro no pedido ou arrependimento de compra, contados a partir da data de recebimento da mercadoria.

Para trocar um produto, entre em contato por meio de nosso e-mail: mercadosustentabio@gmail.com, anexando as devidas evidências e iremos retornar com as instruções de troca no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

Formas de Restituição de Valores

Confira a seguir as opções disponíveis para restituição de valores:

Estorno parcial ou integral - pagamento por cartão de crédito

Após o recebimento do produto em nosso Centro de Distribuição e aprovação da devolução mediante análise dos itens, a SUSTENTABIO Responsável envia a solicitação de estorno para cliente; está por sua vez tem o prazo para processar a requisição de acordo com a política de cada administradora de cartão de crédito.

Exclusivo para pagamentos em cartão de crédito, o procedimento de estorno parcial ou integral do valor pago em seu pedido seguirá as regras da administradora do cartão, podendo demorar de um a dois meses para que o valor seja devolvido, dependendo da data de vencimento de sua fatura.

Estorno parcial ou integral - pagamento por pix e transferência

Após o recebimento do produto em nosso Centro de Distribuição e aprovação da devolução mediante análise dos itens, a SUSTENTABIO Responsável irá realizar o estorno do valor em até 30 (trinta) dias para a conta do intermediador de pagamento e você poderá solicitar o saque do mesmo.

Estorno parcial ou integral - pagamento por boleto

Após o recebimento do produto em nosso Centro de Distribuição e aprovação da devolução mediante análise dos itens, a SUSTENTABIO Responsável irá realizar o estorno do valor em até 30 (trinta) dias para a conta do intermediador de pagamento e você poderá solicitar o saque do mesmo.