

TERMO DE DEVOLUÇÃO E TROCA

1. Protocolo Geral de Devoluções e Trocas Para garantir um atendimento ágil e eficiente, todas as solicitações de devolução ou troca devem seguir o protocolo abaixo descrito. Ressaltamos que a devolução do produto é obrigatória antes do envio de um novo produto.

2. Solicitação de Troca por Problemas no Produto

- As solicitações de troca devido a problemas no frasco ou no produto (como inconformidades na embalagem ou vazamentos) devem ser feitas no prazo máximo de **7 (sete) dias corridos** após o recebimento.
- É necessário enviar **fotos e/ou vídeos** que demonstrem claramente o problema identificado.
- Uma vez relatado o problema e confirmada a inconformidade, a troca ou devolução será processada em até **1 (um) dia útil**, desde que a comunicação com o cliente seja fluida e os materiais enviados sejam adequados para avaliação.

2.1 Procedimento de Devolução

- O produto com inconformidades deve ser devolvido à empresa para inspeção antes do envio de um novo produto.
- O novo envio será realizado somente após a inspeção e confirmação do problema relatado.
- A evidência digital enviada (fotos ou vídeos) será analisada pela equipe interna para assegurar uma avaliação adequada e para que medidas corretivas sejam implementadas.
- A empresa arcará com a despesa do frete de troca ou devolução apenas em caso de produtos com avaria.

3. Solicitações de Desistência e Estorno

- Em caso de desistência após o recebimento do produto, o cliente poderá solicitar o estorno do valor referente ao produto em até **7 (sete) dias corridos à considerar a data da compra**.
- Os produtos devem estar **devidamente lacrados e embalados**, sem qualquer avaria.
- O valor do estorno será calculado com base na cotação do dólar do dia do pagamento.
- Ressaltamos que o **valor referente ao frete não será estornado**, pois o serviço de entrega (importação) foi realizado.

3.1 Procedimento de Devolução

- O produto deve ser devolvido à empresa para inspeção antes do reembolso/estorno.
- Neste caso, o cliente arcará com a despesa do frete da devolução.

5. Análise Crítica e Medidas Corretivas

- Todas as revisões de problemas relatados serão acompanhadas pelo coordenador e pelo diretor do setor, que realizarão uma análise crítica da falha identificada.
- A análise inclui o registro da não conformidade e a implementação de medidas corretivas para evitar recorrências.

Agradecemos pela colaboração em seguir o protocolo, garantindo que possamos atender com a maior eficácia possível.

Data da atualização: 08/09/25

Revisão: 3