

Política de Troca e Devolução

A satisfação dos nossos clientes é muito importante para nós. Por isso, seguimos as normas do Código de Defesa do Consumidor para garantir transparência e segurança em suas compras.

Direito de Arrependimento

Para compras realizadas pela loja online, o cliente poderá solicitar o cancelamento da compra em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto, conforme previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Para que a devolução seja aceita, o produto deverá estar:

- Em sua embalagem original;
- Sem sinais de uso ou violação;
- Acompanhado da nota fiscal ou comprovante de compra.

Caso as regras não sejam cumpridas, a solicitação de devolução não será aceita e os custos de reenvio serão de responsabilidade do cliente.

Produtos Alimentícios

Por se tratar de um produto alimentício, não serão aceitas devoluções de itens já abertos, consumidos parcialmente ou armazenados de forma inadequada após a entrega, **exceto em casos de defeito de fabricação ou problemas comprovados na qualidade do produto.**

Antes de aberto, o produto deve ser conservado em local seco, fresco e arejado em temperatura ambiente. Após aberto manter em geladeira e consumir em até 7 dias.

Produtos Danificados ou com Defeito

Caso o produto chegue avariado, violado ou apresente qualquer irregularidade, o cliente deverá entrar em contato conosco em até **48 horas após o recebimento**, enviando fotos que comprovem a situação. Após análise, faremos a substituição do produto ou o reembolso do valor pago, conforme o caso.

Como Solicitar uma Troca ou Devolução

Entre em contato com nossa equipe pelo e-mail: atendimento@gruporiodaprata.com.br – com o título SOLICITAÇÃO DE DEVOLUÇÃO - informando:

- Nome completo;
- Número do pedido;
- Motivo da solicitação;
- Fotos do produto, quando necessário.

Nossa equipe orientará todo o processo de forma rápida e transparente.

Devolução e Reembolso

Após a aprovação da devolução, o cliente poderá optar por:

- Receber um novo produto sem custo adicional;
- Solicitar o reembolso integral dos valores pagos, incluindo o frete.

Os custos de envio do novo produto serão de responsabilidade da empresa.

Se optar pelo reembolso este será integral, incluindo o valor dos produtos e do frete da compra, quando aplicável.

O reembolso será realizado conforme a forma de pagamento utilizada no pedido:

- Cartão de crédito: estorno conforme os prazos da administradora do cartão;
- PIX ou transferência bancária: reembolso em até 10 dias úteis.

Importante! Para que possamos fazer o depósito, os dados bancários devem ser do titular do cadastro em nosso site.