



POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

1. OBJETIVO

Nossa missão é buscar sempre a satisfação dos nossos clientes, garantindo o mais perfeito atendimento das suas necessidades. Veja abaixo o processo a ser seguido, caso haja necessidade de troca e/ou devolução de produtos.

2. DESISTÊNCIA DA COMPRA

Após o recebimento das compras, o cliente possui o prazo de 07 (sete) dias corridos para desistir da mesma, observando-se as diretrizes estabelecidas nesta política.

a) O procedimento de cancelamento dos produtos **adquiridos por delivery próprio ou aplicativos de entrega**, fora das lojas físicas da HNT, será tratado diretamente com a loja da compra ou via próprio aplicativo de entrega no prazo de 24h para produtos perecíveis e 7 dias para produtos não perecíveis. Caso não seja possível a tratativa, o cliente poderá ainda acionar o Serviço de Atendimento ao Consumidor ("SAC") da HNT: Telefone: 4004-1076 e e-mail: sac@hortifruti.com.br.

b) O cancelamento dos produtos **adquiridos nas lojas físicas da HNT** deverá ser realizado, obrigatoriamente, **na loja onde ocorreu a compra**, sem que seja necessária a intervenção do SAC no prazo de 24h para produtos perecíveis e 7 dias para produtos não perecíveis.

Para a realização do procedimento, a apresentação do cupom fiscal é obrigatória. Os produtos devem retornar em sua embalagem original, não podendo estar violada ou com qualquer tipo de dano.

3. PROCEDIMENTOS PARA DESISTÊNCIA DE COMPRA

Para que seja procedida a troca ou cancelamento das mercadorias adquiridas em lojas físicas ou por encomenda, **sem a intermediação de empresas de delivery terceirizadas**, o(s) produto(s) deve(m) retornar em sua embalagem original, não podendo estar violada, sem qualquer tipo de dano e com a respectiva nota fiscal. Ao realizar seu pedido de troca ou cancelamento tenha em mãos as seguintes informações: nome, endereço, e-mail, número do pedido, número da nota fiscal, nome(s) do(s) produto(s) a ser(em) devolvido(s) e motivo da desistência.

a) Na hipótese de o produto ser entregue em quantidade diversa ao pedido ou estando a embalagem violada ou danificada o pedido deverá ser devolvido imediatamente ao entregador, com posterior contato ao SAC.

b) O cliente será sempre ressarcido uma vez que opte pelo reembolso do respectivo valor do produto, observadas as regras estabelecidas nesta Política. No caso de cartão





de crédito, o estorno do valor será efetuado observando-se o ciclo de cada operadora de cartão.

c) Se o cliente optar pela entrega de um novo produto, igual ou semelhante, o prazo é de até 48 (quarenta e oito) horas para resolução, após o registro da ocorrência.

d) Havendo diferença de preços entre o produto adquirido e novo produto, conforme o caso, deverá ser paga ou restituída a diferença. Havendo crédito em favor da HNT o cliente deverá observar a mesma modalidade de pagamento para complementação do valor pago. Optando pela devolução do produto ou cancelamento, no caso do pagamento da compra em cartão de crédito, será realizado o estorno pela HNT; tendo sido o pagamento em dinheiro ou vale alimentação será observado o procedimento estabelecido no item “b” acima.

4. TROCA

O cliente poderá trocar a mercadoria da compra, conforme condições abaixo:

a) **produto não-perecível:** no prazo de 7 dias contados da data de recebimento das mercadorias, desde que esteja em desacordo com as especificações constantes do pedido ou apresentem vício de qualidade ou quantidade.

b) **produtos perecíveis:** em razão do curto prazo de validade dos produtos perecíveis, tais como carnes, frutas, legumes, verduras, pães, frios, entre outros, caso haja divergência com o pedido ou vício, solicitamos que os pedidos de troca sejam comunicados no prazo, máximo, de 24 horas.

Para a realização do procedimento, a apresentação do cupom fiscal é obrigatória. Os produtos devem retornar em sua embalagem original, não podendo estar violada ou com qualquer tipo de dano.

5. CANCELAMENTO POR INICIATIVA DA HORTIFRUTI NATURAL DA TERRA (“HNT”)

Excepcionalmente a HNT poderá vir a cancelar o pedido realizado pelo cliente. Veja abaixo algumas hipóteses:

a) **Não realização da operação por parte da administradora do cartão:** se a HNT tiver dificuldade em processar seu pedido na forma de pagamento selecionada, será encaminhado mensagem eletrônica informando as razões que inviabilizaram o processamento. O cliente tem a opção de sugerir outra forma de pagamento. Se a HNT permanecer impossibilitada, após três tentativas distintas de efetuar o débito, será processado o cancelamento do pedido.

b) **Inconsistência de dados preenchidos no pedido:** caso os pedidos apresentem deficiência e/ou ausência de dados que nos permitam finalizar o processo de compra, será encaminhado mensagem eletrônica. Se, após três tentativas de contato, os dados continuarem insuficientes para a efetivação da compra, a HNT irá considerar o pedido cancelado.





c) **Cancelamento por ausência de um responsável no ato do recebimento:** em caso de ausência de um responsável no momento da entrega, após 2 (duas) tentativas comprovadas de entrega, cancelaremos o pedido.

