POLÍTICA DE TROCAS & DEVOLUÇÃO

Pode solicitar a TROCA ou DEVOLUÇÃO de um produto em até 07 dias corridos da data de recebimento da sua compra, via SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente. Esse é um direito seu e consta no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Caso algum item do seu pedido seja avariado, os demais itens de sua compra serão entregues normalmente. O valor dos itens em avaria será ressarcido.

No caso do seu produto apresentar qualquer defeito de fabricação ("vício"), pedimos que entre em contato diretamente com o fabricante ou assistência técnica do produto. Mas lembre-se - você tem até 30 dias para formalizar a sua reclamação para produtos não duráveis e 90 dias para duráveis.

Para realizar a troca ou devolução é necessário apresentar a nota fiscal. Além disso, os produtos devem ser devolvidos em suas embalagens originais, sem qualquer tipo de dano. Os itens serão coletados no mesmo endereço onde foram entregues, mediante agendamento realizado junto ao nosso **SAC**, para pedidos retirados em uma de nossas unidades, os mesmos deverão ser devolvidos na unidade onde foi realizada a retirada do pedido.

Devido ao curto prazo de validade dos **produtos perecíveis**, tais como carnes, frutas, verduras, pães, frios, entre outros, caso haja divergência com o pedido ou vício, solicitamos que os pedidos de troca sejam comunicados dentro do prazo de 24 horas.

Para registrar a solicitação de troca ou devolução, é fundamental que você forneça todos os dados do produto em questão (nº do pedido, dados do produto a ser trocado ou devolvido (quantidade, marca, tipo, data de validade), cópia do cupom ou nota fiscal, motivo da troca e foto do produto)

Condições Gerais: Para que possamos proceder com a TROCA ou DEVOLUÇÃO, é fundamental que o produto esteja:

1. Com o cupom fiscal ou a nota fiscal original;
2. Com o manual e todos os acessórios (se for o caso);
3. Com as etiquetas de lacre e garantia originais do fabricante (se for o caso);
4. Em sua embalagem original;
5. Sem indícios de danos por "mau uso";
6. Acondicionado em temperatura adequada (no caso de refrigerados).

A troca ou devolução será efetivada após recebimento do item (loja física ou deposito) e análise do produto, realizada pela nossa equipe interna, em até 03 (três) dias úteis. Caso haja alguma irregularidade com o produto que impossibilite a troca (de acordo com as regras acima), entraremos em contato para informar.

Troca ou Devolução:

Troca ou Devolução na Loja: caso você prefira, poderá realizar a troca ou devolução diretamente na loja Nacional em que se efetivou a compra. É só apresentar o produto, nas condições informadas pelo SAC da loja para a devida análise e validação da troca ou devolução. Nossa equipe está pronta para te receber.

Tipos de Restituições:

1. Troca diretamente na loja: após a análise e validação da troca, você receberá um "vale", com o mesmo valor constante na nota ou cupom fiscal, referente ao(s) produto(s) reclamado(s), que pode ser utilizado no mesmo dia, para comprar o que quiser. Lembramos apenas que essa condição está sujeita à disponibilidade do(s) item(ns) no estoque da loja.

2. Crédito na fatura do seu cartão: após a análise e validação da troca ou devolução, podemos solicitar o estorno do respectivo valor junto à administradora do seu cartão de crédito. A visualização do crédito pode ocorrer em até 2 faturas, de acordo com a data de fechamento da fatura do seu cartão.

3. Para compras com boleto bancário, PIX, ou Vale Alimentação o valor dos itens retirados do seu pedido, será devolvido automaticamente via voucher. Caso você prefira o ressarcimento em dinheiro, deverá contatar nosso serviço de atendimento. Para devoluções via depósito bancário, o Grupo Natan só as realiza para o titular da compra.

A solicitação do estorno ocorrerá após recebermos o produto.

Motivos para Trocas ou Devoluções:

É muito importante identificarmos os motivos de trocas e devoluções para que possamos melhorar cada vez mais. Em todas as situações apresentadas, você deve comunicar o SAC para o devido registro e condução do seu atendimento. Acesse o nosso SAC.

1. Divergência: falha na quantidade ou no tipo de produto. Se a falha for constatada no momento da entrega, recomendamos que recuse o recebimento

2. Qualidade: sabor, características e odor alterados, data de validade expirada

3. Funcionamento: desempenho divergente do proposto, defeito de fabricação, avarias

4. Informações Técnicas: descrição da embalagem divergente com o conteúdo

5. Desistência: cor, tamanho, modelo, marca

Este documento entra em vigor a partir desta data, e deverá ser utilizado por todo o Grupo NATAN CONGELADOS, em todas as filiais e unidades, através de seus colaboradores.

Manaus 01 de junho de 2022