



POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES



Brotas/SP



(14)98151-4731



cafesaofranciscodogramado.com.br

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

No Café São Francisco do Gramado, cada pedido é preparado com cuidado para que nossos produtos cheguem até você da melhor forma possível.

CANAIS DE ATENDIMENTO



(14) 98151-4731



CONTATO@CAFESAOFRANCISCODOGRAMADO.COM.BR

Se você deseja trocar ou devolver qualquer produto adquirido em nosso site, confira as instruções abaixo e entre em contato com o nosso Atendimento.

Nossa equipe irá orientar você sobre os próximos passos.

Esta Política de Troca e Devolução se aplica às compras realizadas em nosso site, loja online, redes sociais ou demais canais digitais oficiais do Café São Francisco do Gramado.

Sabemos que imprevistos podem acontecer. Por isso, buscamos conduzir cada solicitação com respeito, transparência e cuidado.



1

DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO

Caso você se arrependa da compra, poderá solicitar a devolução no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento dos produtos no local de entrega, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor para compras realizadas fora do estabelecimento comercial.

Para exercer o direito de arrependimento, entre em contato com nosso Atendimento dentro do prazo informado, indicando:

- nome completo;
- número do pedido;
- data de recebimento;
- produto adquirido;
- canal de compra;
- motivo da solicitação, se desejar informar;
- fotos do produto e da embalagem, quando solicitado.

Os produtos deverão ser enviados, preferencialmente, em suas embalagens originais, sem indícios de uso ou consumo, acompanhados da Nota Fiscal de Venda, DANFE ou Declaração de Conteúdo, conforme o caso.

Após o recebimento do produto pelo Café São Francisco do Gramado, será realizada uma avaliação das condições do item devolvido.

Caso seja constatada utilização, consumo, violação da embalagem, avaria causada por mau uso ou armazenamento inadequado, a devolução poderá não ser aceita, especialmente por se tratar de produto alimentício.

Em caso de exercício regular do direito de arrependimento, os valores pagos serão restituídos conforme previsto nesta Política.



2

PRODUTO ENTREGUE DIFERENTE DO ADQUIRIDO

Caso o produto recebido seja diferente daquele adquirido, pedimos que você recuse a entrega, se perceber a divergência no ato do recebimento, ou entre em contato com nosso Atendimento em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do pedido.

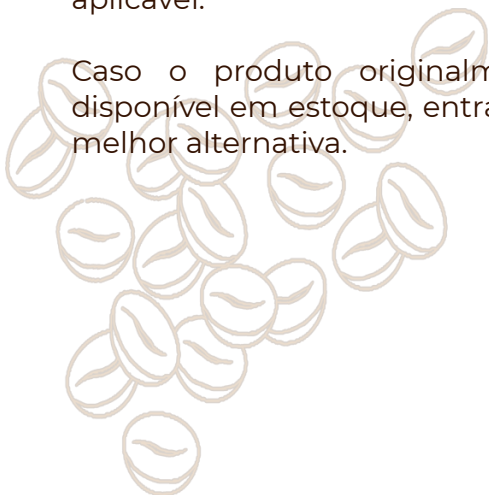
Para análise da solicitação, poderemos pedir:

- número do pedido;
- fotos do produto recebido;
- fotos da embalagem;
- descrição da divergência identificada.

Confirmada a divergência, você poderá optar por:

- a) receber o produto correto, conforme disponibilidade de estoque;
 - b) escolher outro produto de mesmo valor;
 - c) receber um Vale Troca para utilizar em uma próxima compra;
- ou
- d) obter a restituição do valor pago, incluindo o frete, quando aplicável.

Caso o produto originalmente adquirido não esteja mais disponível em estoque, entraremos em contato para combinar a melhor alternativa.



3

PRODUTO COM DEFEITO, VÍCIO OU AVARIA

Se você constatar defeito, vício, avaria, embalagem violada ou qualquer problema relacionado ao produto adquirido, entre em contato com nosso Atendimento o quanto antes, preferencialmente em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento.

Pedimos que sejam enviadas, sempre que possível:

- fotos da embalagem externa;
- fotos do produto;
- número do pedido;
- descrição do ocorrido;
- data de recebimento.

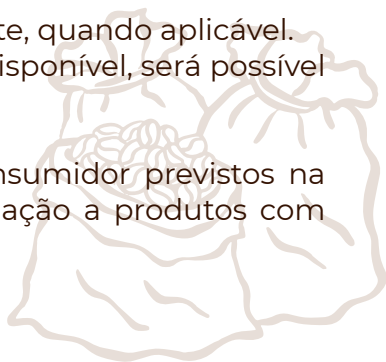
Após o recebimento da solicitação, o Café São Francisco do Gramado analisará o caso e poderá solicitar o envio do produto para avaliação.

Confirmado o defeito, vício, avaria ou problema relacionado ao produto, você poderá optar por:

- a) substituição do produto por outro igual, conforme disponibilidade de estoque;
- b) escolha de outro produto de mesmo valor;
- c) recebimento de Vale Troca para utilizar em uma próxima compra; ou
- d) restituição do valor pago, incluindo o frete, quando aplicável.

Caso o produto desejado não esteja mais disponível, será possível escolher uma das alternativas acima.

Esta Política não limita os direitos do consumidor previstos na legislação aplicável, especialmente em relação a produtos com vício ou defeito.



4

PRODUTOS COM INDÍCIOS DE IRREGULARIDADES

Por se tratar de produtos alimentícios, não serão aceitas trocas ou devoluções por arrependimento ou preferência quando o produto apresentar sinais de consumo, armazenamento inadequado ou ausência de condições mínimas para análise.

Caso o cliente identifique qualquer possível irregularidade após a abertura do produto, deverá interromper o consumo imediatamente e entrar em contato com o Atendimento do Café São Francisco do Gramado o quanto antes.

Para análise da solicitação, o cliente deverá, sempre que possível, preservar o produto remanescente e a embalagem original, além de informar o número do pedido, lote, validade e enviar registros do ocorrido, como fotos ou vídeos.

Após o recebimento das informações, o Café São Francisco do Gramado avaliará o caso e poderá solicitar o envio do produto e da embalagem para análise.

Confirmada a irregularidade, defeito, vício, avaria, divergência ou qualquer problema relacionado ao produto ou ao envio, o cliente poderá optar, conforme o caso e a disponibilidade de estoque, por substituição do produto, escolha de outro item de mesmo valor, recebimento de Vale Troca ou restituição do valor pago, incluindo o frete, quando aplicável.

Essa regra não se aplica a situações decorrentes de armazenamento inadequado pelo cliente, uso indevido, consumo integral do produto sem preservação de amostra mínima para análise ou solicitação realizada sem elementos suficientes para verificação do ocorrido.

Recomendamos que os produtos sejam armazenados conforme as orientações da embalagem, em local seco, fresco, limpo e protegido de umidade, calor excessivo e luz direta.

5

TROCAS POR PREFERÊNCIA

Trocas por preferência, como escolha de outro produto, tamanho, kit, embalagem ou item diferente, poderão ser avaliadas caso a caso, desde que o produto esteja fechado, sem sinais de uso ou consumo, em sua embalagem original e em condições adequadas.

Nesses casos, os custos de envio relacionados à troca poderão ser de responsabilidade do cliente, salvo quando houver erro do Café São Francisco do Gramado.

6

PRODUTOS ALCOÓLICOS

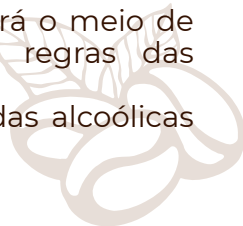
Produtos que contêm bebidas alcoólicas são destinados exclusivamente a pessoas maiores de 18 anos, conforme legislação aplicável.

Ao adquirir esse tipo de produto, o cliente declara ser maior de idade e responsável pelas informações prestadas no momento da compra. O Café São Francisco do Gramado poderá adotar medidas de verificação de idade no cadastro, no atendimento, no checkout ou no momento da entrega, conforme as regras da loja, das plataformas utilizadas, dos meios de pagamento, das transportadoras e da legislação vigente.

Caso seja identificada informação incompatível, ausência de confirmação de maioridade ou impossibilidade de validação da idade do comprador ou recebedor, o pedido poderá ser cancelado ou a entrega poderá não ser concluída.

Nesses casos, eventual restituição de valores observará o meio de pagamento utilizado, os custos já incorridos, as regras das plataformas envolvidas e a legislação aplicável.

A venda, fornecimento, entrega e consumo de bebidas alcoólicas são proibidos para menores de 18 anos.



7

RESTITUIÇÃO DE VALORES

Constatado o cancelamento da compra ou aprovada a devolução, os valores serão restituídos de acordo com o meio de pagamento utilizado no pedido.

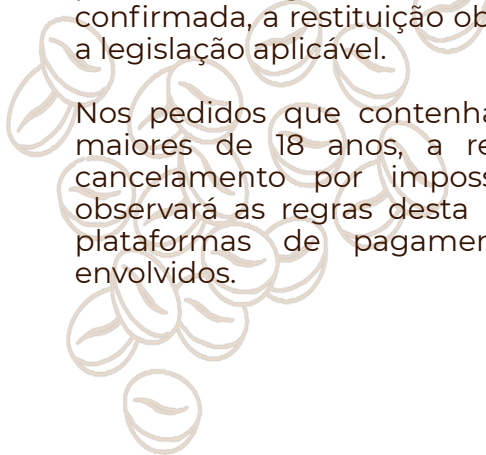
Em caso de pagamento por boleto bancário ou transferência, a restituição poderá ocorrer em conta bancária indicada pelo cliente, em até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação da devolução e o recebimento/análise dos produtos pelo Café São Francisco do Gramado.

Em caso de pagamento por cartão de crédito, o Café São Francisco do Gramado acionará a administradora ou plataforma de pagamento no prazo de até 3 (três) dias úteis após a aprovação da devolução e o recebimento/análise dos produtos. O estorno poderá constar em até duas faturas subsequentes, conforme as regras da administradora do cartão e da instituição financeira.

Os prazos de restituição somente serão computados após o recebimento dos produtos pelo Café São Francisco do Gramado e a análise das condições do item devolvido, quando aplicável.

Nos casos de arrependimento exercido dentro do prazo legal, produto entregue diferente do adquirido, defeito, vício ou avaria confirmada, a restituição observará os valores devidos conforme a legislação aplicável.

Nos pedidos que contenham produtos com venda restrita a maiores de 18 anos, a restituição de valores em caso de cancelamento por impossibilidade de validação de idade observará as regras desta Política, da legislação aplicável, das plataformas de pagamento e dos operadores logísticos envolvidos.



POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

8

CONDIÇÕES PARA TROCA OU DEVOLUÇÃO

Só será aceita a troca, devolução ou cancelamento da compra, quando aplicável, se os produtos adquiridos estiverem:

- devidamente acondicionados;
- preferencialmente nas embalagens originais;
- sem indícios de uso ou consumo;
- sem violação indevida;
- acompanhados da Nota Fiscal de Venda, DANFE ou Declaração de Conteúdo, conforme o caso;
- dentro dos prazos previstos nesta Política e na legislação aplicável.

Produtos devolvidos sem comunicação prévia ao nosso Atendimento, fora dos prazos aplicáveis ou em desacordo com esta Política poderão não ser aceitos.

9

COMO SOLICITAR TROCA OU DEVOLUÇÃO?

Para solicitar troca, devolução ou informar qualquer problema com o pedido, entre em contato com nosso Atendimento:

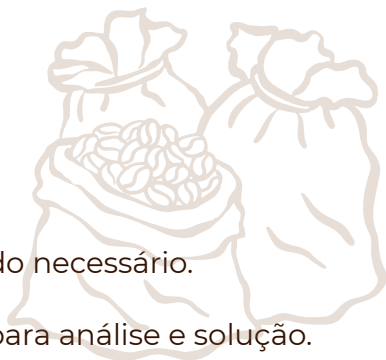
WhatsApp: (14) 98151-4731

E-mail: contato@cafesaofranciscodogramado.com.br

Ao entrar em contato, informe:

- nome completo;
- número do pedido;
- telefone ou WhatsApp;
- e-mail utilizado na compra;
- produto adquirido;
- motivo da solicitação;
- fotos do produto e da embalagem, quando necessário.

Nossa equipe retornará com as orientações para análise e solução.





RAZÃO SOCIAL

Rosa Helena Zeraik Palaro ME

CNPJ

56.277.456/0001-60

PRODUÇÃO RURAL

Vilson Palaro Jr. (CNPJ 10.256.446/0001-35)

Raphaele Zeraik Palaro (CNPJ 50.151.481/0002-95)

ENDEREÇO

Sítio São Miguel do Gramado, s/n

Bairro Gramado, Brotas/SP - CEP 17380-000

E-MAIL

contato@cafesaofranciscodogramado.com.br

TELEFONE E WHATSAPP

(14) 98151-4731

Agradecemos por escolher o Café São Francisco do Gramado.

Seguimos comprometidos em entregar todos os nossos produtos com qualidade e respeito a você e à nossa origem.