

## Política de Troca e Devolução de Produtos para o E-commerce

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

### 1. Identificação

Este site é de propriedade e matindo por Wix.com, mas é operado por THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO - TERRA POTÁVEL, com endereço na Servidão Valadão, nº 257-B, Lagoa da Conceição , Florianópolis-SC, CEP: 88.062.365 inscrita no CNPJ/MF sob o número 22.044.322/0001-75, com Inscrição Estadual nº 257.747-591.

### 2. Contato – SAC (Central de Atendimento)TERRA POTÁVEL

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a TERRA POTAVEL disponibiliza o SAC para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo:

1. Preferencialmente via email: [contato@terrapotavel.com.br](mailto:contato@terrapotavel.com.br);
2. Pelo telefone celular (48) 996656218 de segunda a sexta das 09:00 às 17h00;
3. Conferência/ligação via Skype com horário previamente marcado mediante solicitação e confirmação via email no endereço [sac@terrapotavel](mailto:sac@terrapotavel.com.br) ou nos meios disponíveis.
4. Por correspondência endereçada à TERRA POTÁVEL, Caixa Postal 10032, CEP: 88.062-365, Lagoa da Conceição , Florianópolis-SC, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o Usuário receberá, confirmação do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias. Além disso, a TERRA POTÁVEL disponibiliza neste Site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Entrega de Produtos, Política de Pagamentos, Política de Segurança e Privacidade e, finalmente, os Termos e Condições de Uso deste Site.

### 3. Modalidades



Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a TERRA POTÁVEL disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (vício).

#### **4. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)**

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à TERRA POTÁVEL por meio do SAC (Central de Atendimento TERRA POTÁVEL e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.1. Contato com o SAC. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente - TERRA POTÁVEL a fim de solicitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2. Envio do produto à TERRA POTÁVEL. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à TERRA POTÁVEL. Enviando-o à TERRA POTÁVEL por correio. Neste caso, bastará solicitar ao SAC TERRA POTÁVEL (Serviço de Atendimento ao Cliente) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a TERRA POTÁVEL poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a TERRA POTÁVEL verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) está sem indícios de testes, provas ou uso.

4.4. Negativa do arrependimento. Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a TERRA POTÁVEL - THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

4.5. Devolução dos valores pagos. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a TERRA POTÁVEL - THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a

aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

## **5. Devolução por arrependimento do Cliente (fora do prazo legal)**

Além dos 7 (sete) dias previstos no Código de Defesa do Consumidor, TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO permite ainda o cancelamento de compras em até 30 (trinta) dias corridos contados da data de recebimento do produto. Neste caso, são aplicáveis todas as condições indicadas no item 4 acima, todavia o Cliente deverá arcar com os custos de envio do Produto à TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO, enviando o Produto pelos Correios ou empresa transportadora contratada.

## **6. Devolução ou Troca por defeito no produto (em até sete dias)**

Se o Produto adquirido no Site apresentar algum defeito ou avaria, o Cliente poderá solicitar a sua devolução ou troca por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do produto, para informar a existência do defeito e requerer a troca ou a devolução. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá reportar a existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente. A análise do pedido de troca ou devolução será processada da seguinte forma:

6.1. Contato com o SAC. O Cliente deverá contatar o SAC (Central de Atendimento TERRA POTÁVEL) a fim de informar a existência do defeito. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal, o nome completo do Produto e o defeito apresentado, se possível fotos, além de confirmar seus dados pessoais.

6.2. Envio do Produto à TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à TERRA

POTÁVEL: (a) enviando-o TERRA POTÁVEL por correio ou empresa contratada(transportadora). Neste caso, bastará solicitar ao SAC (Central de Atendimento TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

6.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO verificará as suas condições, sendo que:

- o produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios;
- o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente;
- o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

6.4. Negativa da troca ou devolução. Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, a TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO notificará o Consumidor para retirar o Produto em questão ou para arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

6.5. Aceitação da troca ou devolução. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO notificará o Cliente a aceitação e validação das condições do produto devolvido e permitirá que o Cliente opte pelo (i) envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional ou (ii) emissão de um Vale Compras no valor total do pagamento feito pelo Cliente (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo crédito no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras; (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

## **7. Devolução ou Troca por defeito no produto (após mais de sete dias)**

Após o prazo de 7 (sete) dias para devolução ou troca de produto defeituoso diretamente pela TERRA POTÁVEL/THOMAS MOUTINHO MACIEL DE MELO, o Cliente deverá se valer da garantia fornecida pelo fabricante, nos termos do certificado de garantia que acompanha o Produto e com suporte na nota fiscal original. De qualquer forma, o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente -

TERRA POTÁVEL) auxiliará o Cliente na localização dos serviços de assistência técnica dos fabricantes.