

## Política de Devolução de Mercadorias

Prezado Cliente,

Conforme o Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078/90, o prazo para troca e devolução de produtos é de **30 dias a partir da data de recebimento (data de assinatura do canhoto da nota)**.

Ao receber a mercadoria, por favor, assegure-se de que a embalagem esteja em perfeito estado, ou seja, sem quaisquer sinais de avaria, umidade (embalagem molhada) ou presença visível de pragas, como borboletas, besouros, teias, larvas ou carunchos. Em

qualquer um desses casos, recomendamos recusar o recebimento.

Para proceder com a devolução (dentro do prazo legal), é necessário informar via e-mail

([atendimento@enature.com.br](mailto:atendimento@enature.com.br)), com cópia para o vendedor.

### **E realizar o envio das seguintes informações:**

- Nota fiscal.
- Descrição completa do produto;
- Detalhes da irregularidade encontrada;
- Quantidade;
- Inclusão de fotos que evidenciem a irregularidade, embalagem original, etiqueta com informações do produto fixada na embalagem e a etiqueta contendo o número da nota fiscal de origem.

Com base nas informações fornecidas, uma análise técnica será realizada. É importante ressaltar que variações na cor, tamanho das sementes/grãos e porcentagem de impurezas dentro dos limites estabelecidos pela legislação em vigor não serão consideradas como irregularidades, portanto, não autorizaremos a devolução.

A equipe do SAC entrará em contato (via e-mail) com o Cliente, com cópia para o vendedor, em um prazo máximo de 5 dias úteis após receber a documentação conforme descrito no item 2.

Solicitamos que os produtos a serem devolvidos sejam armazenados em local apropriado, em suas embalagens originais, até a conclusão do processo de devolução.

### **Não aceitaremos produtos nas seguintes condições:**

- Sem prévia autorização (via e-mail);
- Sem nota de devolução ou com irregularidades na nota fiscal;
- Produtos devolvidos por meio de transporte não autorizado;
- Produtos fora de suas embalagens originais;
- Embalagens com peso insuficiente.

O ressarcimento será liberado após o cumprimento das etapas acima e o recebimento da mercadoria em nosso estoque.

Agradecemos pela compreensão e estamos à disposição para esclarecer qualquer dúvida adicional.

**Atenciosamente,**

**Equipe de Serviço de Atendimento ao Cliente.**