

II. POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E TROCA

Última atualização: 09 de maio de 2025

1. FUNDAMENTO LEGAL

Esta política está em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), especialmente os artigos 18 a 27 (vícios do produto) e artigo 49 (direito de arrependimento), bem como com o Decreto nº 7.962/2013.

2. PRAZO E CONDIÇÕES PARA DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO

O Consumidor poderá solicitar a devolução de qualquer produto adquirido no site elcoffeebrasil.com.br no prazo de até 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento do pedido, sem necessidade de qualquer justificativa, conforme previsto no art. 49 do CDC.

Para que a devolução por arrependimento seja aceita, o produto deve atender às seguintes condições:

- Estar na embalagem original, lacrada e sem sinais de uso ou violação;
- Estar acompanhado de todos os acessórios originais;
- Estar acompanhado da nota fiscal;
- Estar dentro do prazo de validade do produto.

O reembolso integral, incluindo o valor do frete original, será processado no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento e verificação do produto devolvido, pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

3. TROCA POR VÍCIO OU DEFEITO

Em caso de produto entregue com vício ou defeito, o Consumidor deverá notificar a GALERIA PRIME em até 30 (trinta) dias corridos da data de recebimento, informando o vício identificado.

A notificação deve ser feita pelo e-mail contato@elcoffeebrasil.com.br, com:

- Número do pedido;
- Descrição detalhada do vício ou defeito;
- Registro fotográfico do produto e da embalagem.

Constatado o vício, o Consumidor terá direito, a seu critério, a escolher uma das opções abaixo:

- Substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições;
- Restituição integral do valor pago, acrescido de eventuais correções monetárias;
- Abatimento proporcional do preço, a critério do Consumidor.

O prazo para resolução do vício é de até 30 (trinta) dias, nos termos do art. 18 do CDC.

4. TROCA POR ERRO NO ENVIO

Caso o produto entregue não corresponda ao pedido realizado (item errado, quantidade incorreta), o Consumidor deverá comunicar a ocorrência em até 7 (sete) dias corridos do recebimento pelo e-mail contato@elcoffeebrasil.com.br. A GALERIA PRIME providenciará a

coleta do produto errado e o envio do produto correto sem qualquer custo adicional ao Consumidor.

5. PRODUTOS NÃO SUJEITOS À DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO

De acordo com o art. 49, parágrafo único, do CDC e com a natureza dos produtos, não são aceitas devoluções por arrependimento quando:

- O lacre de higiene/segurança alimentar tiver sido violado;
- O produto for perecível ou já tiver sido consumido parcialmente;
- O produto estiver fora das condições originais de embalagem por ação do Consumidor.

6. PROCEDIMENTO DE DEVOLUÇÃO

1. Contate nossa equipe pelo e-mail contato@elcoffeebrasil.com.br informando o número do pedido e o motivo da devolução.
2. Aguarde as instruções de coleta ou envio, que serão enviadas por e-mail em até 5 (cinco) dias úteis.
3. Embale o produto adequadamente na caixa original.
4. Aguarde a coleta agendada ou realize o envio conforme orientado.
5. Após o recebimento e análise do produto, você será notificado sobre a aprovação e o prazo do reembolso ou troca.

7. FRETE DA DEVOLUÇÃO

Nos casos de vício, defeito ou erro no envio, o frete da devolução será integralmente custeado pela GALERIA PRIME.

No caso de devolução por arrependimento (art. 49 do CDC), o frete de retorno do produto será de responsabilidade do Consumidor, que deverá arcar com os custos de envio para o endereço indicado pela GALERIA PRIME. O valor do produto e do frete original pago na compra serão integralmente reembolsados, conforme previsto na cláusula 2 desta política.

8. CONTATO

E-mail: contato@elcoffeebrasil.com.br

Atendimento: segunda a sexta-feira, 9h às 18h (Brasília)