

## **1. Política de Trocas e Devoluções e canais de atendimento**

Conheça nossa política de trocas e devoluções das compras realizadas no SITE ou APP do **Rima Mercantil**

Ao finalizar seu pedido, não será possível alterar o endereço de entrega, substituir produtos ou modificar a modalidade de pagamento escolhida. Não é permitida a troca de produtos fora do prazo de garantia estabelecido pelo fabricante e/ou Código de Defesa do Consumidor.

A solicitação de troca do produto ou a sua devolução e consequente ressarcimento deverão ser realizados através da nossa Central de Relacionamento ou do fale conosco disponível em nossos SITE ou APP da **Rima Mercantil**.

## **2. Condições para troca/devolução**

### **2.1. Antes do recebimento**

O cancelamento antes do recebimento do pedido só será realizado caso o mesmo já tenha sido processado, mas ainda não enviado. O pedido será cancelado e estorno do valor será efetuado de acordo com a forma original de pagamento (cartão de crédito, cartão alimentação ou pix) e/ou vale compra, desde que não tenha sido emitido a nota fiscal do produto.

### **2.2. Recusa de produtos no recebimento pelo cliente**

A **Rima Mercantil** se compromete a enviar o produto aos clientes exatamente como recebeu do fabricante. Dessa forma, qualquer anomalia detectada no momento do recebimento pode ensejar a recusa do produto pelo cliente.

Os produtos poderão ser recusados se a embalagem estiver violada ou avariada, produto avariado, produto em não conformidade com o pedido, ausência de acessórios e ausência de Nota Fiscal (DANFE).

Nos casos de recusa de produtos, o cliente deverá anotar o motivo da recusa no verso da Nota Fiscal (DANFE) e notificar a nossa Central de Relacionamento através do fale conosco disponível em nossos SITE ou APP.

Caso o pedido seja recebido pelo cliente, mesmo contendo alguma das ocorrências listadas, será necessário entrar em contato, imediatamente com a Central de Relacionamento.

### **2.3. Após o recebimento**

Dado ao curto prazo de validade dos produtos perecíveis, tais como carnes, frios, entre outros, caso haja divergência com o pedido ou vício, solicitamos que os pedidos de troca ou devolução sejam comunicados dentro do prazo de 24 horas, contados da data de recebimento do pedido, desde que atenda aos requisitos mencionados no item **2.2**.

Após a devolução o produto será analisado em nosso Centro de Distribuição em até 3 dias úteis, a contar do recebimento, e se não estiver de acordo com as regras citadas acima, ele poderá ser devolvido sem aviso prévio.

### **2.4. Produtos com defeito dentro dos 7 dias**

Para produtos eletro portáteis o cliente seguirá com o direito de arrependimento, conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial (compras online) o consumidor tem até 7 (sete) dias corridos para se arrepender da compra e comunicar a desistência da data de recebimento do produto.

O cancelamento da compra, somente será realizado se o produto:

→ Não apresentar indício de uso e/ou violação dos lacres;

→ Estiver em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios originais e manuais.

Caso os requisitos indicados acima não tenham sido cumpridos, o cancelamento da compra pode não ser aceito pela **Rima Mercantil**

Se exercido o direito de arrependimento seguido de atraso na restituição do valor do produto, o consumidor terá direito à multa de 2% sobre o valor do produto, sem prejuízo dos juros legais e da reparação por eventuais perdas e danos.

## **2.5. Produtos com defeito acima dos 7 dias**

Caso o produto adquirido em nosso site tenha apresentado problemas após o prazo de 2 dias, o consumidor deve entrar em contato através da nossa Central de Relacionamento ou do fale conosco disponível em nossos SITE ou APP da **Rima Mercantil**, para obter mais informações e encontrar uma assistência técnica.

**Marketplace** - Produtos vendidos e entregues por lojistas parceiros, terão suas solicitações analisadas para definição de troca ou reembolso em até 15 dias corridos. Só será possível a troca pelo mesmo produto ou reembolso.

## **2.6. Opções de Troca**

Ao solicitar uma troca ou devolução o consumidor tem 4 opções:

→ **Troca pelo mesmo produto sem pagamento do novo frete:** Entende-se por "mesmo produto" troca por numeração/tamanho. O cliente receberá um e-mail com o passo a passo para realizar a troca. O novo item será enviado para o endereço cadastrado.

→ **Vale compra ou crédito na carteira virtual:** para ser utilizado no Site ou APP ou lojas da **Rima Mercantil** no valor do produto devolvido, um e-mail será enviado ao cliente assim que o Vale Compra estiver disponível.

→ **Ressarcimento do valor pago incluindo frete:** conforme modalidade de pagamento utilizado no fechamento do pedido.

→ **Troca por produto similar existem dois casos:**

- Produto similar com preço superior ao preço do produto de troca, a diferença deverá ser paga pelo cliente.

- Produto similar com preço inferior ao preço do produto de troca, a diferença será devolvida por meio de vale compra ou depósito em conta corrente, de acordo com a escolha do cliente.

Em ambos os casos o produto será coletado/devolvido a Central de Distribuição, o qual passará por uma análise de até 3 dias úteis, a contar do recebimento do produto. Após a análise, se aprovada um e-mail será enviado ao cliente assim que o Vale Compra estiver disponível.

**Marketplace** - Produtos vendidos e entregues por lojistas parceiros, terão suas solicitações analisadas pelo parceiro em até 15 dias corridos para definição de troca ou reembolso ou vale troca para compra de produtos no site ou APP da **Rima Mercantil**. Só será possível a troca pelo mesmo produto.

## **3. Formas de devolução**

O **Rima Mercantil** determinará a forma de devolução, conforme a dimensão e características do produto, que poderá ser feita de 2 maneiras:

→ **Coleta:** A retirada do produto será realizada no endereço de entrega através dos parceiros logísticos da **Rima Mercantil**

As coletas são feitas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, ou de acordo com a disponibilidade do parceiro transportador selecionado pela **Rima Mercantil**, que poderão ocorrer aos sábados. A **Rima Mercantil** fará até três (3) tentativas de coleta no prazo de até 2 (dois) dias úteis, incluindo os sábados. Caso não consiga retirar o produto em nenhuma delas, a solicitação será cancelada.

Ao realizar a coleta do produto, o transportador deverá entregar ao responsável pela devolução um comprovante de coleta. Na ausência desse comprovante, deve-se recusar a devolução do produto, pois este documento será a garantia de devolução do produto. Alimentos refrigerados deverão ser mantidos em temperatura adequada até retirada pelo portador.

#### **4. Condições de envio**

É de responsabilidade do cliente embalar corretamente o produto para que não sofra nenhum dano ou demais avarias no retorno ao nosso Centro de Distribuição. O produto deve estar em sua embalagem original (internas e externa), ou em outra embalagem, desde que seja devidamente lacrada para que não ocorram avarias (indicamos o plástico bolha lacrado com fita).

Alimentos refrigerados deverão ser mantidos em temperatura adequada até retirada pelo portador.

Caso não tenha mais a embalagem original, será autorizado a utilização de outra embalagem, desde que seja devidamente lacrada para que não ocorram avarias (indicamos o plástico bolha lacrado com fita e papel pardo). Para os produtos das categorias de eletrônicos, informática e telefonia, devem estar com a etiqueta interna (lacre de garantia) original do fabricante intacta, os acessórios originais, os manuais em bom estado e as etiquetas que acompanham o produto, sempre com a 1ª via da nota fiscal de venda.

#### **5. Ressarcimento de valores**

O pedido de estorno ou o ressarcimento do valor pago pelo produto, em caso de devolução da compra, serão efetuados conforme o meio de pagamento da compra:

→ **VALE COMPRAS:** em até 5 dias úteis a contar da data de recebimento dos produtos em nosso Centro de Distribuição.

→ **DEPÓSITO EM CONTA CORRENTE:** em até 10 dias úteis a contar da data de recebimento dos produtos em nosso Centro de Distribuição.

→ **PAGAMENTOS COM CARTÃO DE CRÉDITO:** o estorno poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes de acordo com a data de corte/fechamento do cartão. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado.

→ **PAGAMENTOS COM PIX OU VALE ALIMENTAÇÃO (exceto Eletro):** a devolução dos valores será realizada por meio de transferência bancária para a conta corrente de titularidade do próprio cliente, no menor prazo possível, devendo ser efetuada em até 24hrs úteis a contar do recebimento do em nosso Centro de Distribuição.

Caso o cliente não seja titular de conta corrente, a Central de Relacionamento acordará com o cliente a forma como será feita a devolução. Não será concedido crédito a terceiros.

**Marketplace** - Produtos vendidos e entregues por lojistas parceiros as compras efetuadas por meio de cartão de crédito, o método de estorno poderá ocorrer em até 2 (dias) faturas subsequentes. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado. Porém caso o cliente desista da

compra ou solicite troca do produto estando ele com (vício), o parceiro tem o prazo de 2 dias corridos a contar do recebimento do produto em seu estoque para analisar as condições do produto, e concluir ou não o reembolso ou troca, para solicitações acima dos 2 dias da data de recebimento do produto e dentro da garantia legal do fabricante.

## **6. Situações de Cancelamento por Iniciativa do Rima Mercantil**

Por razões excepcionais o **Rima Mercantil** pode vir a cancelar o pedido realizado pelo cliente.

### **6.1. Casos onde o cancelamento ocorre antes do pagamento efetivo**

#### **6.1.1. Impossibilidade de execução do débito:**

Caso tenhamos dificuldade em processar seu pedido na forma de pagamento selecionada, após três tentativas distintas, o pedido será cancelado. O cancelamento será informado via e-mail e na opção de acompanhamento de pedidos do SITE e APP.

#### **6.1.2. Inconsistência de dados preenchidos no pedido:**

Caso o pedido apresente dados insuficientes para finalizar a compra, após três tentativas de contato, se os dados continuarem insuficientes para a efetivação da compra, consideraremos o pedido cancelado. O cancelamento será informado via e-mail.

Em ambos os casos dos itens **6.1.1** e **6.1.2** o valor inicialmente retido para o pagamento será disponibilizado novamente conforme o meio de pagamento Vale compras, Cartão de crédito e Vale alimentação.

- Vale compras: em até 5 dias úteis contados a partir do cancelamento.
- Cartão de crédito: em até 72 horas contadas a partir do cancelamento.
- Vale alimentação: em até 10 dias úteis contados a partir do cancelamento.

### **6.2. Casos onde o cancelamento ocorre depois do pagamento efetivo**

**Cancelamento por ausência de um responsável no ato do recebimento:** em caso de ausência de um responsável no momento da entrega, após três tentativas comprovadas de entrega, cancelaremos o pedido. O cancelamento será informado via e-mail e o valor da compra será devolvido conforme meio de pagamento.