

## **Política de reembolso e devolução**

### **1) Cancelamento por desistência**

É facultado ao cliente desistir da compra, desde que, por se tratar de produtos congelados, de alta perecibilidade, que tal interesse seja manifestado antes do envio dos produtos.

O JAH não se responsabiliza pela integridade dos produtos após o aceite da entrega por se tratar de produtos perecíveis. Caso ocorra perda integridade devido a problemas de acondicionamento ou armazenamento incorretos após o aceite dos produtos, o JAH não se responsabilizará e não caberá troca ou devolução dos produtos ou de valores pagos. Sendo assim, o cancelamento por desistência só é possível antes do envio do pedido.

A desistência da compra deverá ser manifestada, expressamente, a ser comunicada/informada nos canais de relacionamento com o cliente informado ao final, preenchendo as seguintes informações:

- Nome completo
- Endereço completo (incluindo CEP, cidade e estado)
- E-mail
- Telefone para contato
- Número do pedido
- Número da nota fiscal
- Listagem de produtos a serem devolvidos
- Motivo da desistência

O cliente será ressarcido do valor pago (através da mesma forma de pagamento utilizado para a compra) do produto.

### **2) Troca por erro operacional**

No caso de equívoco na quantidade ou tipo do produto, o fato deve ser manifestado no ato da respectiva entrega, que deverá ser recusada. Caso recebida, o cliente deverá, observando os cuidados com os produtos, comunicar em até 24h contadas do recebimento.

O cliente, no caso de devolução de produto por erro operacional, poderá optar em receber o valor integral correspondente ao pedido realizado, cujo reembolso se dará através da mesma forma de pagamento utilizada para a compra.

O cliente poderá optar, também, pela troca apenas do produto que estiver em desacordo com o pedido e/ou por produto similar ou de mesmo valor da mercadoria adquirida.

Em todas as hipóteses se faz necessário a devolução do produto objeto da troca, acompanhada da respectiva nota fiscal.

Caso o preço do produto a ser trocado seja menor, será fornecido um crédito, a ser consignado junto a cadastro do cliente, no caso de troca de produto de maior valor o pagamento da diferença deverá ser realizado no ato da troca.

### **3) Troca em decorrência do recebimento do produto fora das especificações.**

Em caso de produto que esteja em desacordo com as especificações constantes do pedido, que possua avarias, assume-se a responsabilidade pela troca ou pelo ressarcimento integral do produto mediante comprovação da responsabilidade da avaria.

Caso não tenha disponibilidade dos produtos em nossos estoques para troca, o cliente poderá escolher uma das seguintes alternativas:

Receber o valor integral do produto, através da mesma forma de pagamento utilizada para a compra.

Autorizar a troca do produto que estiver em desacordo com o pedido por produto similar ou de mesmo valor da mercadoria adquirida

#### **4) Situação de cancelamento por iniciativa do JAH.**

O JAH se reserva o direito de cancelar pedidos realizados pelo cliente nas seguintes situações:

1.1 Impossibilidade de execução do pagamento: Neste caso, uma vez comunicado o cliente deverá indicar outra forma de pagamento, sob pena de ser considerado como cancelado o pedido.

1.2 Inconsistência de dados informados pelo cliente no pedido: caso os pedidos apresentem divergência e/ou ausência de dados que impossibilitem concluir o processo de compra, entraremos em contato para tentar a finalizar o processo, e caso verificada a impossibilidade deste será considerado cancelado o pedido, comunicando ao cliente através de e-mail ou Central de Relacionamento.

Nestes casos valor do pedido será estornado de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra.