

# Política de entrega e devolução de produtos



# 1. CONTATOS

A Agrária disponibiliza aos seus clientes o Serviço de Atendimento ao Consumidor Agrária (**SACA**), que pode ser utilizado para informação, esclarecimento, atendimento ou reclamação por meios dos seguintes canais de comunicação:

- (a)** Telefone: (42) 3625-8080 – de segunda à sexta-feira das 7h45 às 17h30;
- (b)** E-mail: [saca@agraria.com.br](mailto:saca@agraria.com.br);
- (c)** Site: [http://www.agraria.com.br/fale\\_conosco.php](http://www.agraria.com.br/fale_conosco.php);
- (d)** Diretamente com o responsável pelo seu atendimento.

O cliente que acionar o SACA, através do e-mail ou do site, receberá pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação do recebimento da sua demanda. A Agrária avaliará o contato e entrará em contato com o cliente em até 7 (sete) dias úteis.

# 2. CONDIÇÕES DE ENTREGA

A Agrária providenciará a entrega dos produtos adquiridos em sua embalagem original em conformidade com sua especificação. A entrega da mercadoria será realizada diretamente ao cliente ou a pessoas autorizadas.

No momento da entrega, o responsável pelo recebimento deve conferir os produtos e assinar o canhoto da nota fiscal que acompanha a mercadoria.

Caso o canhoto seja assinado sem qualquer observação ou não tenha sido indicado na nota fiscal existência de não conformidade, seja de qualidade ou quantidade, ficará entendido que os produtos foram entregues em conformidade com o pedido do cliente e em perfeito estado.

O serviço de entrega na modalidade CIF não inclui qualquer outra atividade por parte dos entregadores, estando a Agrária isenta de qualquer obrigação de descarga e conferência do pedido com a nota fiscal. Caso o cliente deseje qualquer serviço de descarga, deverá solicitar juntamente com a cotação do frete CIF.

### 3. RECUSA DE RECEBIMENTO

O cliente deve, necessariamente, recusar o recebimento ou realizar observação de não conformidade diretamente na nota fiscal que acompanha o produto quando:

(I) a embalagem estiver aberta, violada, danificada, sem vácuo (no caso de fermento), molhada ou estufada (caso fermento e extratos);

(II) os produtos entregues não corresponderem aos produtos especificados na nota fiscal ou o volume/quantidade não corresponde ao descrito na nota fiscal;

(III) os produtos entregues estiverem em desacordo com o pedido/ confirmação de negócio.

Em caso de qualquer divergência, o cliente deverá fazer a ressalva na nota fiscal e, conforme o caso, recusar-se a receber o produto em questão. Deve, ainda, entrar em contato com o SACA ou com o representante comercial para imediata solução do problema identificado.

### 4. TROCAS E DEVOLUÇÕES

Todas as ocorrências que envolvam troca e/ou devolução devem ser solicitadas no prazo máximo de 7 (sete) dias contados a data da entrega, por meio dos contatos listados no item "1. Contatos".

O produto deverá ser encaminhado na embalagem original e deve estar em perfeitas condições, sem qualquer avaria (exceto os casos em que o cliente, no ato do recebimento, realizou a ressalva) e acompanhado da respectiva nota fiscal/ DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica).

**Da desistência da compra:** Caso o cliente pretenda desistir da compra por motivo alheio a não conformidades, deverá entrar em contato com a área comercial para verificar a possibilidade. Excedendo o prazo de 7 (sete) dias após o recebimento da mercadoria, a desistência da mercadoria fica automaticamente impossibilitada, não podendo ser devolvida, bonificada, ressarcida ou trocada.

**Tempo para a troca de produtos por motivos específicos:** Reclamações referentes à qualidade do produto serão aceitas dentro do prazo de validade e reclamações oriundas de problemas de armazenagem e transporte serão avaliadas pelo Departamento de Qualidade Assegurada Malte, podendo ser solicitadas/coletadas amostras, fotos e outras evidências que auxiliem na tratativa da reclamação.

## ATENÇÃO

- Se houver recusa/devolução total dos produtos, os produtos retornam acompanhados da própria nota fiscal da Agrária com a recusa no verso. Caso a recusa/devolução seja parcial, o cliente deve emitir uma nota fiscal de devolução dos produtos que serão devolvidos.
- A Agrária se isenta da obrigação de atender às solicitações de troca ou cancelamento de qualquer produto devolvido sem comunicação ao atendimento do cliente e/ou após o prazo especificado neste documento

## 5. RESPONSABILIDADE DO FRETE

### **Frete FOB (nota fiscal – Frete por conta: destinatário):**

Após a coleta do produto, nas dependências da Agrária e/ou de seus centros de distribuição, a responsabilidade é do comprador (cliente). A Agrária é responsável por deixar o produto devidamente separado para que seja coletado pela transportadora contratada pelo cliente. No momento da coleta, o motorista da transportadora deve conferir os produtos (qualidade e quantidade) com a nota fiscal e assinar um termo atestando que coletou os produtos descritos na nota fiscal sem avarias de embalagem e se torna responsável por qualquer problema/situação que venha ocorrer durante o transporte.

Caso a carga chegue avariada ao cliente, ele deverá acionar a transportadora para que essa o indenize. A Agrária não se responsabiliza por não conformidades geradas durante essa modalidade de transporte.

### **Frete CIF (nota fiscal - Frete por conta: remetente):**

A responsabilidade da entrega ao cliente é da Agrária e qualquer inconsistência identificada no momento da entrega deverá constar de observação na nota fiscal, relatando a anomalia/avaria/divergência e comunicar à Agrária, nos termos descritos no item “3. Recusa de Recebimento”.



 [www.agraria.com.br](http://www.agraria.com.br)

 **Agrária Malte**

 **@agrariamalte**