

## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Na Solusolo, buscamos a excelência na entrega de soluções sustentáveis para a agricultura. Prezamos pela qualidade de nossos bioinsumos e pela satisfação de todos os nossos clientes. Esta política estabelece diretrizes claras para trocas e devoluções de produtos, buscando transparência, agilidade e responsabilidade mútua.

### 1. Condições Gerais

- ▶ Solicitações de troca ou devolução deverão ser formalizadas por escrito via meios de comunicação oficiais:
  - **Plataforma online:** [[www.solusolo.com.br/contato](http://www.solusolo.com.br/contato)]
  - **E-mail:** [contato@solusolo.com.br](mailto:contato@solusolo.com.br)
  - **Telefone:** (35) 99959-4835 (segunda a sexta, das 8h às 18h)
- ▶ As solicitações de troca ou devolução devem ser feitas no prazo de até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto, conforme o Código de Defesa do Consumidor.
- ▶ Para produtos com **erros de entrega**, o prazo para solicitação é de até 7 (trinta) dias corridos após o recebimento da mercadoria.
- ▶ Para produtos com **avarias, defeitos ou inconformidades técnicas**, o prazo para solicitação é de até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento.
- ▶ O produto deverá estar em perfeito estado e sem sinais de uso, ou seja, nas mesmas condições que foi recebido: embalagem original, lacres intactos (quando aplicável), rótulos sem avarias e acompanhados da nota fiscal de compra.

### 2. Casos em que a Troca ou Devolução será Aceita

- ▶ Produto entregue em desacordo com o pedido (produto trocado ou em quantidade divergente).
- ▶ Produto com danos visíveis causados durante o transporte (desde que registrados na nota ou comprovados por imagem).
- ▶ Produto com defeito de fabricação ou qualidade comprometida, comprovado por avaliação técnica.
- ▶ Produto com validade inferior à mínima contratada ou vencido na entrega.

---

### 3. Casos em que a Troca ou Devolução NÃO será Aceita

- ▶ Produto com indícios de uso ou manipulação inadequada.
- ▶ Produtos armazenados fora das condições recomendadas na embalagem ou na ficha técnica.
- ▶ Embalagens violadas, rasgadas ou danificadas por má conservação após o recebimento.
- ▶ Produtos com lotes fora do prazo de validade.
- ▶ Produtos adquiridos há mais de 90 dias, salvo exceções previamente acordadas em contrato ou aditivo.
- ▶ Solicitações feitas fora dos prazos estabelecidos nesta política.

---

### 4. Procedimento para Troca ou Devolução

- a. Enviar um e-mail para **contato@sulusolo.com.br** ou entrar em contato pelo WhatsApp da empresa, informando:
  - Nome do comprador e CNPJ/CPF
  - Número da nota fiscal
  - Lote do produto
  - Motivo da solicitação
  - Fotos do produto, embalagem e rótulo
- b. A equipe de Suporte e Qualidade da Sulusolo irá analisar a solicitação e poderá solicitar o envio do produto para avaliação técnica.
- c. Confirmada a não conformidade, o cliente poderá optar por:
  - Troca por outro produto
  - Crédito para futura compra
  - Estorno do valor pago, conforme meio de pagamento utilizado
- d. Um vez autorizada a troca e/ou devolução, sendo o custo de responsabilidade da Sulusolo, você receberá um código de autorização de postagem por e-mail após a sua solicitação de troca ou devolução e deverá postar a mercadoria em uma agência dos Correios. Não cobrimos os custos de embalagem, por isso, sugerimos que você utilize a mesma embalagem na qual recebeu a sua compra (caso não esteja danificada) ou uma caixa adequada que preserve as peças durante o transporte.

---

## 5. Custos de Envio

- ▶ Quando a devolução for por erro da Sulusolo ou falha de fabricação, a Sulusolo assumirá os custos de coleta.
- ▶ Em caso de troca ou devolução por excesso de estoque, estratégia comercial ou logística do distribuidor, os custos de transporte correrão por conta do solicitante, mediante prévia autorização da área comercial.
- ▶ Em caso de devolução por **arrependimento**, o cliente deverá devolver o produto sem uso e com embalagem original. O custo de envio será avaliado conforme o caso.

---

## 6. Responsabilidades Complementares

- ▶ O **armazenamento adequado** dos produtos, conforme as orientações do rótulo e da ficha técnica, é responsabilidade de todos os envolvidos em sua produção, distribuição, comercialização e uso.
- ▶ A Sulusolo se compromete a fornecer **assistência técnica** em caso de dúvidas relacionadas à performance do produto ou eventuais inconformidades.

---

## 7. Considerações Finais

- ▶ A Sulusolo se reserva o direito de recusar a devolução caso as condições desta política não sejam atendidas.
- ▶ Em caso de dúvidas, nossa equipe está à disposição para esclarecer através dos canais oficiais de atendimento.
- ▶ Esta política poderá ser revisada periodicamente e está disponível para consulta no portal da Sulusolo. Para situações não previstas neste documento, a Sulusolo analisará caso a caso, sempre priorizando o bom relacionamento e a parceria de longo prazo com seus clientes.