

Política de Troca e Devolução

Se o produto adquirido no site apresentar algum defeito ou avaria, o cliente poderá solicitar a sua devolução ou troca por meio de SAC. Por se tratarem de produtos perecíveis o cliente terá 3 (três) horas corridas, contadas da hora do recebimento do produto, para informar a existência do defeito e requerer a troca ou a devolução.

Para exercer seu direito legal de troca, o cliente deverá contatar o SAC a fim de solicitar a troca do produto. É importante que o cliente informe neste contato o número do pedido e o nome completo do produto, além de confirmar seus dados pessoais e enviar uma foto do produto com defeito ou avaria.

A Cactus Floricultura irá solicitar a retirada do produto. Ao receber o produto, a Cactus verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se o produto não tem sinais de consumo ou uso, não está danificado e está em sua embalagem original. Caso o produto não esteja em condições adequadas, conforme descrito acima, a Cactus Floricultura notificará o cliente para informar que o direito ou troca não poderá ser exercido, devendo o cliente retirar o produto em questão na loja ou arcar com os custos de frete para nova entrega do produto.

Caso o produto não esteja em condições adequadas, a Cactus Floricultura notificará o cliente, informando que aceitou o produto devolvido e enviará um novo produto sem defeitos e avarias, caso seja do interesse do cliente a Cactus Floricultura providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo cliente para aquisição do produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou a alguns produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional, caso tenha sido cobrado proporcionalmente.

A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela Cactus Floricultura à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 7 (sete) dias após a aceitação e a validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

*Enviaremos o item faltante e, caso esteja indisponível em nosso estoque, você poderá substituí-lo por outra mercadoria de mesmo valor. Devido a sazonalidade das flores e composição com produtos perecíveis, o mesmo pode sofrer alterações.