

A presente Política de Trocas e Devoluções da WineFinder Comércio de Vinhos ("WineFinder") é aplicável a todas as compras feitas pelo consumidor final da WineFinder (o "cliente"), assim definido nos termos do Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor ("CDC"), através do site www.winefinder.com.br (o "Site").

A presente Política de Trocas e Devoluções não se aplica a compras feitas por outras empresas com o objetivo de revender os produtos da WineFinder, dado que tais empresas não são qualificadas como consumidor final para fins do Art. 2º do CDC.

1. Acesso

Este site possui acesso restrito a pessoas maiores de 18(dezoito) anos, o que será verificado de acordo com as informações oferecidas no momento do cadastro, as quais os usuários declaram ser verdadeiras.

Política de entrega: Os produtos adquiridos somente serão entregues a pessoa maior de 18 (dezoito) anos, portando documento de identificação, que deverá receber a mercadoria e assinar o protocolo de entrega.

2. Troca ou devolução

Antes de qualquer procedimento, a troca ou a devolução deverá ser solicitada ao nosso Serviço de Atendimento ao Cliente

É importante que você guarde o produto com todos os acessórios, sem violação dos lacres e na embalagem original. Recomendamos que, ao receber a compra, confira os itens do pedido. Em caso de desacordo, recuse o pacote antes de assinar o recibo de entrega e entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

2.1 DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO

Em caso de arrependimento ou desistência, o cliente tem até 7 dias corridos para solicitar a devolução do produto ao nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

O produto será analisado por nosso Centro de Distribuição e, caso esteja em perfeito estado, você poderá escolher entre um crédito integral do valor pago ou ser reembolsado na forma original da compra. Utilize nosso [formulário de contato](#) para solicitar a devolução do seu pedido. Retornaremos em até 1 dia útil com as instruções da coleta do produto.

2.2 TROCA SIMPLES

Em caso de troca simples, entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

O produto será analisado por nosso Centro de Distribuição e, caso esteja em perfeito estado, você poderá escolher entre um crédito integral do valor pago ou outro item de igual valor disponível no site.

Utilize nosso [formulário de contato](#) para solicitar a troca ou devolução do seu pedido. Retornaremos em até 1 dia útil com as instruções da coleta do produto.

2.3 PRODUTO EM DESACORDO

Em caso de troca simples, entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

O produto será analisado por nosso Centro de Distribuição e avaliado pelo setor de qualidade. Após isso, você poderá escolher entre um crédito integral do valor pago, reembolso na forma original da compra ou outro item de igual valor disponível no site.

Utilize nosso [formulário de contato](#) para solicitar a troca ou devolução do seu pedido. Retornaremos em até 1 dia útil com as instruções da coleta do produto.

3. Disponibilidade de safras

A WineFinder atualiza regularmente o cadastro dos produtos em função de alterações nas safras de diferentes rótulos. No entanto, nem sempre somos informados antecipadamente por nossos fornecedores e podem ocorrer situações nas quais serão enviados vinhos cujas safras divergem ligeiramente daquela adquirida (tipicamente a safra mais antiga é substituída pela do ano subsequente).

4. Troca de Produto Defeituoso

Caso o cliente constate: (i) Qualquer vício ou defeito de fabricação ou violação do lacre da embalagem, (ii) que o produto chegou quebrado ao destino, ou (iii) alteração no sabor, aroma, textura e aspecto visual, deverá entrar em contato com o SAC, no telefone, chat ou e-mail, no prazo de até 30 dias contados do recebimento do respectivo produto (nos termos do Art. 26, II do CDC) e, seguindo as instruções que lhe forem passadas, enviar o produto à WineFinder em sua embalagem original (incluindo acessórios, manuais etc.). É importante guardar a nota.

Os produtos devolvidos serão analisados pela WineFinder e, caso seja confirmado: (i) O vício ou defeito de fabricação ou violação do lacre da embalagem, (ii) que o produto chegou quebrado ao destino, ou (iii) ocorreu alteração no sabor, aroma, textura e aspecto visual, a WineFinder fará a reparação, troca do produto ou troca das partes defeituosas do produto no prazo de até 30 dias corridos contados da solicitação feita pelo cliente. A respectiva troca não será efetuada caso sejam constatados quaisquer indícios de má manipulação ou mau uso do produto – como, por exemplo,

no caso de vinhos, as garrafas devem ser conservadas em local fresco, ao abrigo da luz e calor e na posição horizontal. Portanto, qualquer variação dessas práticas pode ser caracterizada como má manipulação ou mau uso do produto.

Caso o problema não seja resolvido pela WineFinder no prazo mencionado acima, o cliente poderá optar por: (i) trocar o produto por outro produto igual e novo, caso haja disponibilidade no momento da solicitação; (ii) trocar o produto por outro de valor equivalente e novo; ou (iii) solicitar o abatimento proporcional dos valores pagos em compras futuras.

Caso não sejam constatados vícios ou defeitos de fabricação no produto ou caso sejam constatados que os defeitos no produto decorrem de má manipulação ou mau uso pelo cliente, a WineFinder enviará o produto de volta ao cliente sem o correspondente reembolso dos valores pagos.

5. Responsabilidade pelo pagamento do frete

Em caso de devolução do produto por arrependimento feita dentro do prazo de sete dias corridos ou troca/ devolução de produto com vício ou defeito de fabricação, o valor do frete de envio do produto do cliente para a WineFinder será pago inteiramente pela WineFinder.

Para isso, o cliente deve entrar em contato com a WineFinder por telefone, chat ou e-mail. Nós enviaremos o protocolo dos Correios que deverá ser apresentado no ato da devolução do produto.

Lembrando que para o envio é necessário enviar o produto na embalagem original (incluindo todos seus acessórios, manuais, etc.).

Em compras realizadas com frete grátis, o valor do frete de devolução deverá ser pago pelo próprio cliente.

6. Política de Privacidade

Consulte a nossa [Política de Privacidade](#)