

POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES, TROCAS E RESSARCIMENTOS

POL-COM-007 | Revisão 3 | Vigente a partir de 1º de fevereiro de 2026 | Uso interno e clientes pessoa jurídica

1. Objetivo

Estabelecer as diretrizes normativas e os procedimentos operacionais aplicáveis ao processamento de solicitações de devolução, troca e ressarcimento oriundas de clientes pessoa jurídica da Vale Verde Distribuidora de Alimentos Ltda., em conformidade com a legislação sanitária vigente e com as disposições contratuais pactuadas.

2. Abrangência

Aplica-se à totalidade das operações de fornecimento realizadas a partir dos centros de distribuição de Campinas, Ribeirão Preto e Pouso Alegre, independentemente da modalidade de frete, ressalvadas as hipóteses de contrato específico que disponha de forma diversa, caso em que prevalecerá o instrumento contratual.

3. Definições

3.1. Avaria aparente: dano físico à embalagem primária ou secundária, perceptível mediante inspeção visual no ato do recebimento.

3.2. Divergência quantitativa: desconformidade entre a quantidade constante da nota fiscal e a quantidade efetivamente entregue.

3.3. Vício oculto: defeito de qualidade não perceptível por inspeção visual no ato do recebimento, cuja constatação dependa de abertura da embalagem ou de análise técnica.

3.4. Não conformidade de temperatura: recebimento de produto refrigerado em temperatura superior à estabelecida na ficha técnica do produto.

3.5. Logística reversa: procedimento de coleta, pela Contratada, de produto objeto de devolução aprovada.

4. Prazos para formalização

4.1. Avarias aparentes e divergências quantitativas deverão ser formalizadas no ato do recebimento, mediante apontamento circunstanciado no canhoto da nota fiscal ou no comprovante eletrônico de entrega, sob pena de preclusão do direito de reclamar.

4.2. Produtos refrigerados serão conferidos exclusivamente no ato do recebimento, inclusive quanto à temperatura, não se admitindo reclamação posterior, ressalvada a hipótese de vício oculto devidamente comprovado por laudo técnico emitido por laboratório credenciado, às expensas do reclamante.

4.3. Avarias em produtos secos não perceptíveis no ato do recebimento poderão ser reclamadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contadas da entrega, mediante registro fotográfico que evidencie o dano e a integridade do lacre da embalagem secundária.

4.4. Vícios ocultos em produtos secos poderão ser reclamados enquanto remanescer, no mínimo, 30% (trinta por cento) do prazo de validade do produto, contado da data de fabricação.

5. Procedimento de solicitação

5.1. A solicitação deverá ser registrada pelo cliente no portal eletrônico, módulo Atendimento, mediante abertura de chamado com a indicação obrigatória do número da nota fiscal, do código e da quantidade dos itens, da tipificação da ocorrência conforme seção 3 e do registro fotográfico pertinente.

5.2. Chamados abertos por canais diversos do portal (telefone, correio eletrônico ou aplicativos de mensagem) não serão considerados para fins de contagem de prazo, cabendo ao atendente orientar o cliente quanto ao registro formal.

5.3. A análise do chamado será concluída em até 3 (três) dias úteis, podendo o prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa, nos casos que demandem perícia técnica.

5.4. Deferida a solicitação, a logística reversa será agendada em até 5 (cinco) dias úteis, cabendo ao cliente manter o produto armazenado nas condições originais até a coleta, sob pena de indeferimento superveniente.

6. Modalidades de ressarcimento

6.1. O ressarcimento dar-se-á, a critério da Vale Verde, mediante: (i) reposição do produto na entrega subsequente; (ii) concessão de crédito a ser compensado na fatura subsequente; ou (iii) estorno do valor, quando inexistir fatura subsequente no prazo de 30 (trinta) dias.

6.2. O ressarcimento limita-se ao valor do produto constante da nota fiscal, excluídos lucros cessantes, danos indiretos e custos de armazenagem incorridos pelo cliente.

7. Exceções

7.1. Não serão objeto de devolução, troca ou ressarcimento: (i) produtos adquiridos em condição promocional com prazo de validade inferior a 30 (trinta) dias, desde que a condição tenha sido expressamente informada no pedido; (ii) produtos cuja embalagem tenha sido violada pelo cliente, salvo para constatação de vício oculto; (iii) produtos armazenados pelo cliente em desconformidade com a ficha técnica.

8. Vedações

8.1. É vedado ao cliente proceder ao descarte de produto objeto de reclamação antes da conclusão da análise ou da autorização expressa da Vale Verde, sob pena de indeferimento.

8.2. É vedada a compensação unilateral, pelo cliente, de valores objeto de reclamação pendente de análise.

9. Disposições finais

9.1. Casos omissos serão dirimidos pela Gerência Comercial, ouvida a Gerência de Operações.

9.2. Esta política revoga a revisão 2, de 15 de agosto de 2024.