

Política de Reembolsos da RAÇÕES MKM

Última atualização:
31/07/2025

Na **RAÇÕES MKM**, estamos comprometidos em oferecer produtos e serviços de alta qualidade para garantir a satisfação dos nossos clientes. Entendemos que podem ocorrer situações em que você precise solicitar um reembolso. Esta página descreve as condições e os procedimentos para solicitar o reembolso de compras realizadas no site (<http://www.racoesmkm.com.br>) ou por outros canais de atendimento.

Se tiver dúvidas ou precisar de esclarecimentos sobre esta política, entre em contato conosco pelos canais informados na seção "Como entrar em contato" abaixo.

1. Condições para Reembolso

Os reembolsos serão concedidos apenas nas seguintes situações:

1.1 Produto defeituoso

- Se o produto apresentar defeito de fabricação ou estiver em desacordo com a descrição no site.
- O defeito deve ser relatado dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto.

1.2 Produto incorreto

- Se você receber um produto diferente do que foi solicitado no momento da compra.
- A solicitação deve ser feita dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento.

1.3 Arrependimento ou desistência

- De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), você pode solicitar o reembolso por arrependimento ou desistência dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto, desde que o item esteja lacrado e em perfeitas condições.

1.4 Cancelamento de pedido

- Se o pedido for cancelado antes do envio, o valor será reembolsado integralmente.
- Para pedidos já enviados, aplicam-se as condições de devolução descritas nesta política.

2. Procedimentos para Solicitar um Reembolso

Para solicitar um reembolso, siga os passos abaixo:

2.1. Entre em contato

- Envie um e-mail para falecom@racoesmkm.com.br ou ligue para (19) 3495-5066 / (19) 98131-1421.
- Informe o número do pedido, descrição detalhada do problema e fotos do produto (se aplicável).

2.2. Aguarde análise

- Após o recebimento da solicitação, nossa equipe analisará o caso em até 3 (três) dias úteis.
- Caso seja necessário, entraremos em contato para solicitar informações adicionais.



2.3. Devolução do produto

- Se aprovado, você receberá instruções para devolver o produto ao nosso endereço:
- Rua Capitão Joaquim Manoel Pereira, 181, Jardim São Francisco, Limeira-SP, CEP 13483-281.
- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, sem sinais de uso ou violação.

2.4. Processamento do reembolso

- Após o recebimento e inspeção do produto, processaremos o reembolso em até 5 (cinco) dias úteis.
- O valor será devolvido na mesma forma de pagamento utilizada na compra, exceto em casos específicos onde o cliente optar por outra modalidade (como depósito bancário).

3. Formas de Reembolso

O reembolso será realizado conforme a forma de pagamento utilizada na compra:

- **Cartão de crédito:** O estorno será processado junto à administradora do cartão e pode levar até 30 (trinta) dias para aparecer na fatura.
- **Boleto bancário ou transferência eletrônica:** O reembolso será realizado via depósito bancário. Você precisará fornecer os dados bancários para a transferência.

4. Exclusões e Restrições

Não serão aceitos pedidos de reembolso nos seguintes casos:

- Produtos que tenham sido abertos ou utilizados, exceto em casos de defeito.
- Devoluções realizadas fora do prazo estabelecido.
- Itens adquiridos em promoções ou pacotes especiais, exceto em casos de defeito.
- Produtos personalizados ou sob encomenda.

5. Perguntas Frequentes (FAQ)

5.1. Posso trocar um produto em vez de solicitar reembolso?

Sim! Consulte nossa Política de Trocas para obter mais informações sobre como realizar uma troca.

5.2. Quanto tempo leva para eu receber meu reembolso?

O prazo depende da forma de pagamento:

- Cartão de crédito: Até 30 dias para aparecer na fatura.
- Boleto ou transferência: Até 5 dias úteis após a aprovação.

5.3. E se eu não receber o reembolso no prazo informado?

Entre em contato conosco imediatamente para que possamos verificar o status do seu reembolso.

6. Como entrar em contato

Se precisar de suporte ou tiver dúvidas sobre esta Política de Reembolsos, entre em contato conosco pelos seguintes canais:

- E-mail: falecom@racoesmkm.com.br
- Telefone: (19) 3495-5066 / (19) 98131-1421

RAÇÕES MKM (CNPJ 05.599.875/000175)

Rua Capitão Joaquim Manoel Pereira, 181, Jardim São Francisco, Limeira – SP (CEP 13483281)
(19) 34955066 / (19) 981311421 / www.racoesmkm.com.br / falecom@racoesmkm.com.br



- Endereço: Rua Capitão Joaquim Manoel Pereira, 181, Jardim São Francisco, Limeira-SP, CEP 13483-281

Estamos comprometidos em responder a todas as solicitações dentro de um prazo razoável.

Agradecemos por confiar na RAÇÕES MKM! 🐶 🐱