

Trocas e Devoluções da RAÇÕES MKM

Última atualização:
31/07/2025

Na RAÇÕES MKM, nossa prioridade é garantir a satisfação dos nossos clientes e a qualidade dos produtos que oferecemos. Entendemos que podem surgir situações em que você precise trocar ou devolver um produto. Esta página descreve as condições e os procedimentos para realizar trocas e devoluções de produtos adquiridos 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 Trocas e Devoluções

As trocas e devoluções serão aceitas 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 devolver o produto por arrependimento ou desistência dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento, desde que o item esteja lacrado e em perfeitas condições.

1.4. Produtos impróprios para uso

- Caso o produto seja impróprio para uso (ex.: alimentos vencidos, embalagens violadas ou danificadas durante o transporte), você poderá solicitar a troca ou devolução imediatamente.

2. Procedimentos para Trocas e Devoluções

Para solicitar uma troca ou devolução, 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, acompanhado de todos os acessórios (se houver).

2.4. Processamento da troca ou devolução

- Após o recebimento e inspeção do produto, processaremos a troca ou devolução em até 5 (cinco) dias úteis.
- Para trocas, enviaremos o novo produto assim que o item devolvido for recebido e aprovado.

3. Trocas de Produtos

3.1. Troca por defeito

- Se o produto apresentar defeito, você poderá escolher entre:
 - Receber um produto igual (se disponível em estoque).
 - Receber um crédito no valor do produto para utilizar em futuras compras.
 - Solicitar o reembolso do valor pago.

3.2. Troca por outro produto

- Caso deseje trocar o produto por outro item do catálogo, o valor será ajustado conforme o preço do novo produto. Se o novo produto for mais caro, você deverá pagar a diferença. Se for mais barato, o valor excedente será reembolsado.

4. Exclusões e Restrições

Não serão aceitas solicitações de troca ou devolução 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.
- Alimentos ou medicamentos para pets que tenham sido abertos ou violados, por motivos de segurança e saúde.

5. Perguntas Frequentes (FAQ)

5.1. Posso trocar um produto mesmo sem defeito?

Sim, desde que o produto esteja lacrado, em perfeitas condições e dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento.

5.2. E se o produto que eu quero trocar não estiver mais disponível?

Neste caso, ofereceremos um crédito no valor do produto para utilização em futuras compras ou o reembolso integral do valor pago.



5.3. Como funciona a devolução de alimentos para pets?

Alimentos para pets só podem ser devolvidos se estiverem lacrados, dentro do prazo de validade e sem sinais de violação na embalagem.

5.4. O frete da troca ou devolução é gratuito?

O frete será coberto pela RAÇÕES MKM apenas em casos de defeito, produto incorreto ou erro no envio. Em outros casos, o custo do frete será de responsabilidade do cliente.

6. Como entrar em contato

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

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