POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO OU TROCA

Regras da política de devolução de produtos (excluído “serviços prestados”):

1. O prazo para devolução de produtos é de 7 (sete) dias a contar da data de recebimento do produto pelo cliente.
2. O produto deve estar em sua embalagem original e em perfeito estado, sem indícios de uso, com todos os acessórios e manuais que o acompanham.
3. O produto deve ser entregue no prazo descrito e na Secretaria da unidade do Vitória Régia em que foi adquirido para o registro do protocolo de devolução.
4. Após o recebimento do produto devolvido, a empresa deve verificar suas condições e confirmar se está em conformidade com o estabelecido nesta política de devolução.
5. Caso no ato da devolução seja detectado o uso do produto, o Vitória Régia se resguarda no direito de não receber, pois este não se encontra mais nas condições descritas nesta política.
6. O produto personalizado não poderá ser devolvido, exceto se tiver algum defeito ou for entregue fora do prazo previsto e divulgado para cada produto específico.
7. A devolução deve ser solicitada **presencialmente** na secretaria por meio de protocolo, comprovando o motivo do pedido de devolução.
8. Caso o produto devolvido esteja em perfeitas condições, a empresa deve proceder com o reembolso do valor pago pelo cliente, incluindo o valor do frete, se for o caso, ou providenciar a troca por outro produto.
9. Caso o produto devolvido apresente danos ou indícios de uso, a empresa pode recusar a devolução e informar ao cliente sobre a impossibilidade de efetuar o reembolso ou troca.
10. Fica ressalvado o direito do consumidor de desistência de compras realizadas fora do estabelecimento comercial, no prazo de 7 (sete) dias a contar da data de recebimento do produto, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.
11. A devolução do valor, exceto a troca, será realizada em até 20 (vinte) dias, podendo ser menor o tempo, caso o produto passe pela vistoria e cumpra as necessidades aqui previstas.
12. A política de devolução deve estar claramente divulgada no site da empresa ou em lojas físicas, para que o cliente possa ter conhecimento das condições e procedimentos necessários para efetuar a devolução de produtos.

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO OU TROCA

Regras da política de devolução de ingresso para evento ou passeios:

1. Esta regra de política de devolução de ingressos de evento é SOMENTE para aqueles eventos que não possuem contrato de prestação de serviço.
2. O prazo para solicitação de devolução de ingressos de eventos é de 7 (sete) dias antes da data do próprio evento. Cito exemplos de eventos:
    a. interclasse
    b. noite do pijama
    c. acampamentos
    d. etc…
3. O prazo para solicitação de devolução de ingressos de passeios é 3 (três) dias antes da data do passeio. Cito exemplos de passeios:
    a. passeio ao cinema
    b. passeio ao zoológico
    c. musicais
    d. peças teatrais
4. O cliente deve solicitar a devolução **presencialmente** na secretaria por meio de protocolo, informando o motivo da devolução.
5. O valor do ingresso será reembolsado integralmente, incluindo taxas de serviço, desde que a solicitação seja feita dentro do prazo estipulado.
6. Após a data limite para solicitação de devolução, não serão aceitas novas solicitações.
7. Caso o evento/passeio seja cancelado, adiado ou sofra alterações significativas, o cliente terá o direito de optar pela devolução do valor do ingresso ou pela participação na nova data ou outro evento/passeio, se for o caso.
8. O reembolso será realizado no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data da solicitação de devolução do ingresso.
9. Fica ressalvado o direito do consumidor de arrependimento em relação à compra de ingressos realizada fora do estabelecimento comercial, no prazo de 7 (sete) dias a contar da data da compra, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.
10. As regras para devolução de ingressos são aplicáveis a todos os tipos de ingressos, incluindo ingressos de entrada, VIPs, camarotes, entre outros.