POLÍTICA DE ENVIO

PRIMAR AQUACULTURA LTDA

1. Dia de Entrega

As entregas ocorrem uma vez na semana, preferencialmente nas quintas-feiras, dentro da nossa área de cobertura intermunicipal (Pium, Nova Parnamirim, Parque das Árvores, Parque do Jiqui, Parque das Nações, Ponta Negra, Capim Macio, Neópolis, Candelária, Lagoa Nova, Lagoa Seca, Morro Branco, Nova Descoberta, Alecrim, Barro Vermelho, Tirol, Dix-Sept Rosado, Petrópolis, Cidade Alta, Ribeira e Areia Preta) e municipal (Tibau Sul e Pipa).

Caso haja eventual alteração no dia de entrega, enviamos avisos com antecedência pelas mídias sociais.

2. Prazo para Confirmação do Pedido

- Pedidos confirmados **até quarta-feira, às 17h**, entram na rota de entrega da semana, na quinta feira pela manhã.
- Pedidos realizados após esse horário serão programados para a **semana seguinte**.

3. Entregas em Semanas com Feriado

Caso a quinta-feira de entrega coincida com um feriado (municipal, estadual ou nacional), a rota será remanejada para quarta ou sexta-feira. Nesse caso, o cliente será **avisado previamente**, com a nova data de entrega, por meio das nossas mídias sociais.

4. Recebimento do Pedido

Por nosso camarão ser **congelado**, é essencial ter alguém no local no momento da entrega. Pedimos atenção aos seguintes pontos:

- É necessário haver uma pessoa disponível para receber o pedido e transferi-lo imediatamente para o freezer;
- Não deixamos pedidos com porteiros, vizinhos ou terceiros sem estrutura de refrigeração adequada, nem em locais expostos ao sol ou calor;
- Se não houver ninguém disponível para receber o pedido no horário combinado, entraremos em contato para reagendamento dentro da mesma rota, quando possível, ou o pedido retornará à fazenda e será reprogramado para a rota da semana seguinte;
- É responsabilidade do cliente garantir instruções de entrega claras (endereço, ponto de referência, telefone de contato) no ato da compra.

Primar Aquacultura LTDA - CNPJ: 03.036.226/0001-30
Sitio São Felix - Estrada RN 03 Km 10 - Tibau do Sul – RN
Cx. Postal 36 - Centro - Goianinha – CEP 59.173.000
Tel.: 84 99178.1690 - Email – primarorganica@gmail.com
www.primarorganica.com.br

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

PRIMAR AQUACULTURA LTDA

Esta política segue o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e considera as particularidades de produtos alimentícios perecíveis congelados. Ela está dividida em duas situações distintas, com regras próprias: **arrependimento da compra** e **avaria** ou **problema na entrega**.

1. Direito de Arrependimento (Art. 49, CDC)

Por se tratar de compra realizada fora do estabelecimento comercial (delivery), o cliente tem direito de desistir da compra em até **7 (sete) dias corridos**, contados a partir do recebimento do produto, sem necessidade de justificar o motivo.

Para que esse direito seja exercido, dada a natureza perecível do produto, é necessário que:

- A embalagem esteja **lacrada e intacta**;
- O produto mantido à temperatura de -17ºC desde o recebimento.

Se essas condições não puderem ser cumpridas (por exemplo, produto já descongelado ou embalagem violada), o exercício físico da devolução do produto não é possível pela própria natureza do bem. Nesses casos, a Primar Aquacultura analisará a solicitação individualmente, sempre buscando preservar o direito do consumidor.

2. Avarias ou Descongelamento no Transporte (Art. 18, CDC)

Pedimos que o produto seja conferido **no ato da entrega**, antes de o entregador se retirar, sempre que possível. Caso identifique:

- Embalagem rompida, amassada ou molhada;
- Sinais de descongelamento (ex.: presença de líquido, gelo derretido dentro da embalagem, textura alterada).

Entre em contato imediatamente com a nossa equipe, **no mesmo dia do recebimento**, enviando fotos e, se possível, vídeo do produto e da embalagem. Esse registro é essencial para agilizar a análise e a solução do caso.

3. Procedimento de Reembolso ou Reenvio

Após análise de alguma não conformidade que envolva devolução do seu pedido (arrependimento dentro das condições do item 1, ou avaria comprovada conforme item 2), o cliente poderá escolher entre:

- **Reenvio do produto**, sem custo adicional, incluído na **próxima rota de entrega**; ou
- **Estorno do valor pago.**

A Primar Aquacultura se compromete a dar retorno sobre qualquer solicitação de troca, devolução ou reembolso em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento das evidências.

Primar Aquacultura LTDA - CNPJ: 03.036.226/0001-30
Sitio São Felix - Estrada RN 03 Km 10 - Tibau do Sul – RN
Cx. Postal 36 - Centro - Goianinha – CEP 59.173.000
Tel.: 84 99178.1690 - Email – primarorganica@gmail.com
www.primarorganica.com.br