

Política de Trocas, Devoluções e Reembolso — VELLUM PETS

Esta política segue o Código de Defesa do Consumidor e visa garantir a transparência entre a **VELLUM PETS** e o cliente.

1. Direito de Arrependimento

De acordo com o Art. 49 do CDC, o cliente tem até **7 dias corridos** após o recebimento do produto para solicitar a devolução por arrependimento. O produto deve estar em sua embalagem original, sem marcas de uso (como pelos ou odores) e com todos os acessórios.

2. Processo de Análise e Aprovação

Toda solicitação de troca ou devolução passará por uma **análise técnica**. A VELLUM PETS atua em parceria direta com fabricantes e fornecedores. Portanto:

- A aprovação final da troca por defeito depende da análise do laudo técnico do fornecedor.
- Imagens e descrições dos produtos são fornecidas pelos fabricantes, sendo eles os responsáveis pela exatidão técnica e garantias de fábrica.

3. Responsabilidades e Garantias

- **Produtos:** A garantia contra defeitos de fabricação é de responsabilidade do fabricante/fornecedor, conforme certificado que acompanha o produto.
- **Logística de Devolução:** Caso a devolução seja aprovada, a VELLUM PETS coordenará junto ao fornecedor a logística de coleta ou postagem.
- **Imagens:** As imagens presentes no site são meramente ilustrativas e fornecidas pelos fornecedores oficiais. Pequenas variações de cor e textura podem ocorrer.

4. Como solicitar

O cliente deve enviar um e-mail para **contato@vellumpets.com** com fotos e vídeos do produto. Nós faremos a ponte direta com o fornecedor para agilizar a sua solução em até 30 dias (conforme o Art. 18 do CDC).
