

# O MEU PACOTE FOI DEVOLVIDO AO REMETENTE, O QUE FAÇO?

Os pacotes podem ser devolvidos pelos motivos:

- Endereço de entrega cadastrado de forma incorreta ou insuficiente no site;
- Cliente ausente na hora da entrega;
- Pacote não retirado na agência dos Correios;
- Logradouro com numeração incorreta;
- Extravio.

Se o seu pacote foi devolvido ao remetente, não se preocupe, acesse o rastreio e localize o motivo da devolução. Após isso, preencha o formulário de pacote devolvido.

Assim que o pacote devolvido for entregue ao nosso Centros de Distribuição, iremos te avisar pelo e-mail de cadastro da compra, por isso é importante que acompanhe as caixas de entrada, lixo eletrônico e spam de seu e-mail.

A partir do recebimento do e-mail com assunto “Pedido Devolvido” entre em contato com o atendimento na resposta do mesmo contato e solicite o reenvio do pacote.

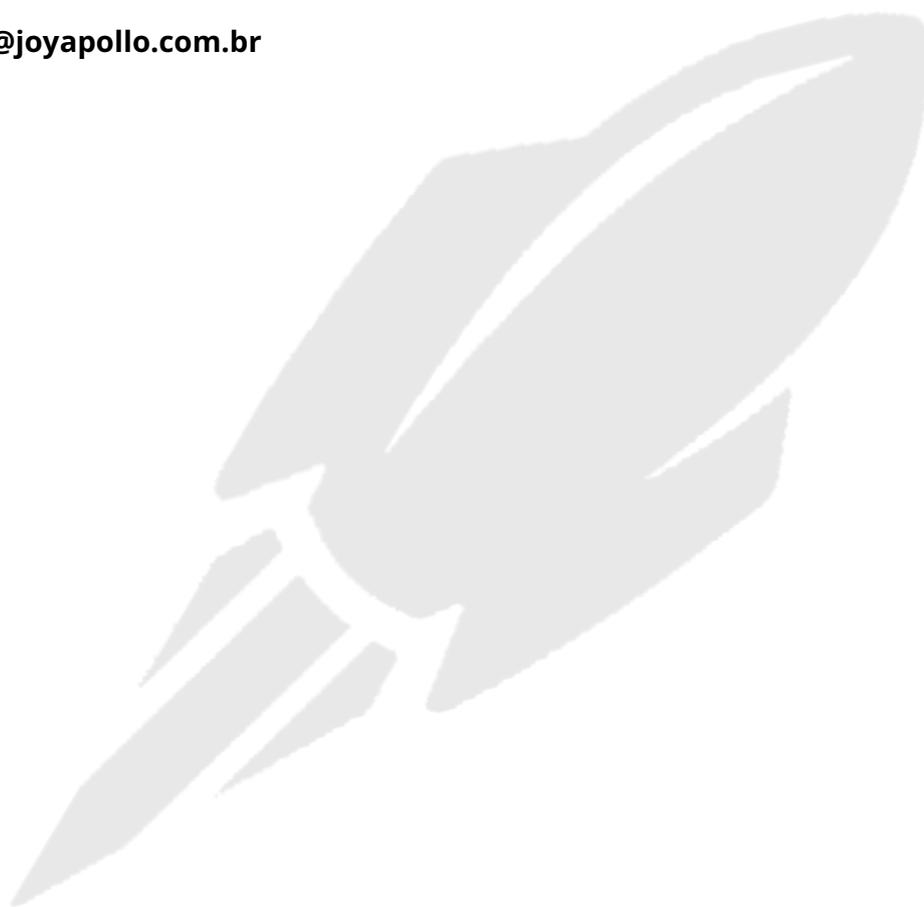
Oferecemos as opções de reenvio do pacote mediante ao pagamento do novo frete, reembolso do pedido por meio de crédito em site para novas compras ou reembolso do pacote por meio do pagamento original da compra.

**Caso o pacote tenha sido devolvido por motivos inerentes a nossa ação, como endereço cadastrado incorretamente, cliente ausente, pacote não retirado na agência e/ou quaisquer outros acasos cometidos por erro do cliente, um novo frete será cobrado para o reenvio.**

**Se o seu pacote foi devolvido por erro exclusivo da transportadora, entre em contato com o atendimento e descreva a situação.**

**Em caso de dúvidas consulte nosso atendimento.**

**E-mail: [sac@joyapollo.com.br](mailto:sac@joyapollo.com.br)**



Apollo, 