

Política de Devoluções e Trocas

1. Objetivo

Esta Política de Devoluções e Trocas tem como objetivo estabelecer os procedimentos necessários para a realização de devoluções e trocas de produtos adquiridos na loja, seja online ou física da organização, garantindo a satisfação do consumidor e o cumprimento das disposições do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990.

2. Direito de Arrependimento

Conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor tem o direito de se arrepender da compra e solicitar a devolução do produto e o reembolso total da quantia paga, sem necessidade de justificar o motivo, dentro do prazo de 07 (sete) dias corridos a partir da data de recebimento do produto ou da assinatura do contrato, no caso de serviços.

3. Condições para Devolução

Para que a devolução seja aceita, é necessário que:

- O produto não tenha sido utilizado;
- Esteja na mesma condição em que foi recebido, com a embalagem original, acessórios, manuais e nota fiscal;
- O consumidor apresente o comprovante de compra.

4. Procedimento de Devolução

O consumidor deve entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente da organização, através dos canais de comunicação disponíveis (e-mail, telefone, etc.), informando o desejo de devolver o produto. As instruções de envio ou a possibilidade de retirada do produto serão fornecidas. Todos os custos de devolução serão cobertos por nossa empresa, conforme estabelecido pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

5. Trocas

A troca de produtos poderá ser realizada nas seguintes condições:

- **Defeito de fabricação:** Conforme o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor pode solicitar a troca do produto defeituoso dentro de 30 (trinta) dias após o recebimento para produtos não duráveis e 90 (noventa) dias para produtos duráveis.
- **Erro operacional:** No caso de recebimento de produtos em desacordo com o pedido realizado, a troca deve ser solicitada imediatamente após a entrega.

6. Procedimento de Troca

O consumidor deverá contatar serviço de atendimento da organização, relatando o problema e fornecendo provas, como fotos do produto defeituoso. A troca será organizada sem custos adicionais para o consumidor.

7. Reembolso

Os reembolsos serão processados no prazo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do produto devolvido em nossa central. O reembolso deverá ser realizado pelo mesmo método de pagamento utilizado na compra ou por outro meio que garantir a devolução efetiva, conforme acordado com o consumidor.

8. Orientação

Essa política deve fundar um treinamento dos colaboradores da organização, principalmente os que tenham cargos relacionados a contato com os consumidores, bem como deve ser facilmente acessível e visível para os consumidores, garantindo que eles estejam cientes de seus direitos e dos procedimentos para exercê-los.