

POLÍTICA DE REEMBOLSO, TROCAS E DEVOLUÇÕES

Cia. do Escritório

CNPJ 28.346.251/0001-41

Última atualização: 26 de agosto de 2026

1. Objetivo

Esta Política estabelece as condições aplicáveis a trocas, devoluções, cancelamentos e reembolsos de produtos adquiridos junto à Cia. do Escritório, especialmente nas compras realizadas por meio do site. As regras observam o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e demais normas aplicáveis.

2. Direito de arrependimento em compras realizadas fora do estabelecimento comercial

Nas compras realizadas pela internet, telefone ou outro meio fora do estabelecimento comercial, o consumidor poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados do recebimento do produto, nos termos da legislação aplicável. O pedido deverá ser comunicado à Cia. do Escritório dentro desse prazo pelos canais de atendimento informados nesta Política.

Quando o direito de arrependimento for exercido regularmente, serão fornecidas orientações para a devolução do produto. Após o recebimento e a conferência, o reembolso será processado de acordo com a forma de pagamento utilizada, incluindo os valores abrangidos pela legislação aplicável.

3. Condições para devolução por arrependimento

Sempre que possível, o produto deverá ser devolvido com seus acessórios, manuais e demais itens que o acompanham, devidamente acondicionado para transporte. O exercício do direito legal de arrependimento não poderá ser condicionado à existência da embalagem original, sem prejuízo da necessidade de preservação adequada do produto durante a devolução e da análise de situações de uso que excedam o necessário para sua avaliação.

4. Produto com defeito ou vício

Caso seja identificado defeito ou vício no produto, o cliente deverá entrar em contato com a Cia. do Escritório, informando o problema e, quando possível, apresentando fotos, vídeos ou outras informações que auxiliem na análise. Serão observados os prazos e procedimentos previstos no Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto ao prazo legal para reclamação e à possibilidade de reparação do vício quando aplicável.

Não sendo o vício sanado no prazo legal aplicável, o consumidor poderá exercer as alternativas previstas em lei, conforme o caso, incluindo substituição do produto, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço.

5. Produto entregue em desacordo com o pedido ou avariado

Se o produto recebido for diferente do solicitado, apresentar avaria decorrente do transporte ou houver falta de itens, recomenda-se que o cliente comunique a ocorrência assim que constatada. A Cia. do Escritório analisará o caso e fornecerá as orientações necessárias para troca, complementação, devolução ou outra solução adequada, sem prejuízo dos direitos legais do consumidor.

6. Troca por preferência do cliente

Trocas motivadas exclusivamente por preferência pessoal - como modelo, cor, tamanho ou outra característica - quando não decorrerem de defeito, erro no pedido ou direito legal de arrependimento, estarão sujeitas às condições comerciais informadas pela Cia. do Escritório no momento da solicitação. Essa modalidade de troca não limita os direitos obrigatórios previstos na legislação de defesa do consumidor.

7. Situações que poderão exigir análise

Produtos devolvidos com sinais de dano provocado por uso inadequado, acidente, instalação ou montagem incompatível com as orientações fornecidas, alteração indevida ou ausência de componentes poderão ser submetidos à análise antes da definição da solução. Essa análise não afasta garantias ou direitos assegurados por lei quando o problema decorrer de vício ou defeito do produto.

8. Procedimento para solicitar troca ou devolução

Para solicitar atendimento, o cliente deverá entrar em contato com a Cia. do Escritório informando, sempre que disponíveis: nome do comprador, número ou identificação do pedido, produto envolvido, motivo da solicitação e registros que auxiliem na análise. A equipe fornecerá as instruções de devolução, coleta, postagem ou demais procedimentos aplicáveis ao caso.

Não é recomendável enviar produtos sem orientação prévia, pois é necessário identificar corretamente o pedido e o procedimento correspondente.

9. Custos de devolução

Quando a devolução decorrer do exercício regular do direito de arrependimento, de defeito ou vício coberto pela legislação, de produto incorreto ou de falha atribuível ao fornecedor, os custos de logística reversa serão tratados conforme a legislação aplicável. Nas trocas meramente comerciais por preferência do cliente, eventuais custos poderão ser informados previamente antes da confirmação da troca.

10. Reembolso

Após a aprovação da devolução e quando houver direito ao reembolso, a restituição será realizada de acordo com a forma de pagamento utilizada e os procedimentos do respectivo meio de pagamento. Em compras por cartão, o estorno poderá aparecer em fatura posterior, conforme os prazos e ciclos da administradora. Em outros meios de pagamento, poderão ser solicitados os dados necessários para realizar a restituição ao titular da compra.

Os prazos operacionais de instituições financeiras, administradoras de cartão, adquirentes ou plataformas de pagamento não dependem exclusivamente da Cia. do Escritório.

11. Cancelamento antes do envio

Caso o cliente solicite o cancelamento antes da expedição do produto, a Cia. do Escritório verificará o estágio de processamento do pedido. Sendo possível interromper o envio, o cancelamento e o respectivo reembolso serão processados. Caso o produto já tenha sido expedido, serão fornecidas orientações para a devolução, respeitados os direitos aplicáveis.

12. Produtos personalizados, sob medida ou situações específicas

Produtos fabricados, adaptados ou personalizados especificamente de acordo com solicitação do cliente poderão possuir características particulares de comercialização. Eventuais limitações devem ser avaliadas conforme a natureza da compra e a legislação aplicável, não sendo esta cláusula interpretada como renúncia automática a direitos obrigatórios do consumidor, especialmente em situações de vício, defeito, divergência ou descumprimento da oferta.

13. Atendimento

Solicitações relacionadas a trocas, devoluções, cancelamentos ou reembolsos podem ser realizadas pelos canais de atendimento da Cia. do Escritório:

E-mail: vendas@ciadoescritorio.com.br

WhatsApp/telefone: (41) 99720-3524

14. Prazos legais e prevalência da legislação

Esta Política busca apresentar de forma clara os procedimentos comerciais adotados pela Cia. do Escritório. Nenhuma disposição deste documento pretende restringir direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor ou por outras normas obrigatórias. Em caso de divergência, prevalecerá a legislação aplicável.

15. Alterações desta Política

A Cia. do Escritório poderá atualizar esta Política para adequá-la a mudanças operacionais, comerciais ou legais. A versão vigente deverá permanecer disponível nos canais oficiais da empresa, acompanhada da respectiva data de atualização.

Cia. do Escritório - CNPJ 28.346.251/0001-41