

Modelo de política de troca e devolução

A política de troca e devolução é uma das páginas mais importantes de qualquer loja virtual. É um termo por escrito contendo todas as informações que o seu cliente precisa saber caso decida efetuar uma troca ou devolução de um produto adquirido na sua loja.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078) e o Decreto nº 7962 garantem ao consumidor o prazo de sete dias para solicitar a troca ou devolução do produto, a contar do ato de recebimento do produto ou serviço.

Por isso, a comunicação da política de troca deve ser informativa, clara e concisa para evitar dúvidas e possíveis transtornos.

Além disso, lojas virtuais que facilitam a troca e devolução de produtos não só estão cumprindo o Código de Defesa do Consumidor, como também estão gerando uma nova oportunidade de encantar o cliente com um atendimento atencioso e um processo logístico eficiente.

O objetivo deste material é servir como um guia para te ajudar a criar a sua própria política de troca e devolução. Você pode utilizar o modelo abaixo como uma base para desenvolver um termo com a cara do seu negócio, substituindo as tags em vermelho pelas informações da sua loja virtual.

Boas vendas 🌟

INSTRUÇÕES:

1. Para usar este modelo na sua loja virtual, selecione o texto a seguir;
2. Copie e cole em um documento editável;
3. Faça as alterações indicadas, de acordo com as informações da sua loja;
4. Caso necessário, altere o texto para se adequar ao seu negócio;
5. Pronto, você já pode divulgar sua política de troca e devolução!

POLÍTICA DE TROCA — [nome da loja]

Esta política de troca é válida a partir de [mês] [ano].

Caso nosso produto não tenha correspondido suas expectativas ou você tenha se arrependido da compra, você poderá solicitar uma troca ou devolução em até 7 dias contados da data do recebimento do pedido no seu endereço.

Condições para efetuar uma troca:

Para efetuar uma troca, o produto deverá estar em perfeito estado e sem sinais de uso, ou seja, nas mesmas condições que você o recebeu. Além disso, é indispensável que o item esteja em sua embalagem original.

- Como solicitar uma troca:

Envie um e-mail para [email@suaempresa.com.br], informando seu nome completo, número do pedido e motivo da troca. Você receberá o nosso contato com as informações necessárias para efetuar a troca.

Condições para devolução por arrependimento:

Caso se arrependa da compra, você também poderá devolver o seu pedido em até 7 dias contados da data do recebimento do pedido no seu endereço.

- Como solicitar uma devolução por arrependimento:

Envie um e-mail para [email@suaempresa.com.br], informando seu nome completo e número do pedido. Você receberá o reembolso em até [número] dias contados da data em que recebermos os produtos devolvidos. O valor será reembolsado utilizando o mesmo método de pagamento que você selecionou ao comprar na nossa loja virtual. Não haverá custo adicional para você receber o reembolso.

Produtos com defeito de fabricação:

De acordo com a legislação brasileira, no caso de itens com defeito de fabricação, você tem o direito de solicitar a devolução em até 30 dias, contados da data do recebimento do pedido no seu endereço.

- Como solicitar uma devolução de produtos com defeito:

Envie um e-mail para [\[email@suaempresa.com.br\]](mailto:email@suaempresa.com.br), informando seu nome completo, número do pedido e informações sobre o defeito de fabricação (descrição com fotos ou vídeos). Analisaremos o seu caso em até 30 dias contados da data em que recebermos os produtos devolvidos. O valor será reembolsado utilizando o mesmo método de pagamento que você selecionou ao comprar na nossa loja virtual. Não haverá custo adicional para você receber o reembolso.

Como devolver os produtos:

Conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, os custos de envio da devolução de produtos por direito de arrependimento ou itens com defeito de fabricação serão cobertos pela nossa loja através do processo de logística reversa. Você receberá um código de autorização de postagem por e-mail após a sua solicitação de troca ou devolução e deverá postar a mercadoria em uma agência dos Correios. Não cobrimos os custos de embalagem, por isso, sugerimos que você utilize a mesma embalagem na qual recebeu a sua compra (caso não esteja danificada) ou uma caixa adequada que preserve as peças durante o transporte.

Entre em contato conosco:

Caso você tenha qualquer dúvida sobre a nossa política de troca, por favor, entre em contato pelo [\[email@suaempresa.com.br\]](mailto:email@suaempresa.com.br) ou pelo [\[telefone\]](#).

***Isenção de responsabilidade legal**

A Yampi está isenta da responsabilidade por quaisquer ações tomadas baseadas neste conteúdo. Em conformidade com a legislação aplicável, a Yampi não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo ou perda. Esse modelo de texto não é válido como aconselhamento jurídico e, ao utilizá-lo, você concorda com esta isenção de responsabilidade. Este material tem o intuito unicamente informativo de auxiliar no processo de construção de um modelo de política de troca e devolução e não constitui como auxílio jurídico.

