

# Política de Troca, Devolução e Reembolso

## Contoso AutoTech

Esta política define as condições e procedimentos para trocas, devoluções e reembolsos de produtos e serviços adquiridos na Contoso AutoTech Ltda., CNPJ nº 12.345.678/0001-99. Nosso objetivo é assegurar transparência e proteção ao consumidor, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

### 1. Direito de Arrependimento

Para compras realizadas fora do estabelecimento físico (site, aplicativo ou telefone), o cliente tem até 7 dias corridos após o recebimento do produto para solicitar a devolução, sem custos adicionais, conforme o Art. 49 do CDC. A solicitação deve ser feita pelo e-mail [suporte@contosoautotech.com.br](mailto:suporte@contosoautotech.com.br).

### 2. Condições para Troca

Trocas são aceitas dentro de 30 dias corridos após a compra, desde que o produto esteja em sua embalagem original, sem sinais de uso e acompanhado da nota fiscal. Peças elétricas ou eletrônicas só poderão ser trocadas mediante laudo técnico que comprove defeito de fabricação.

### 3. Produtos com Defeito

Caso o produto apresente defeito, o cliente deve contatar o setor técnico em até 90 dias após a compra para análise de garantia. O produto será avaliado e, se confirmado o defeito, poderá ser substituído ou reembolsado. Prazo para análise: até 10 dias úteis a partir do recebimento.

### 4. Procedimento de Devolução

O cliente deve entrar em contato com o setor de atendimento para receber as instruções de postagem. A Contoso AutoTech enviará um código de logística reversa para devolução gratuita via Correios ou transportadora parceira. Endereço do Centro de Distribuição: Rodovia BR-262, Km 15, Parque Industrial AutoTech, Cariacica/ES – CEP 29157-000.

### 5. Reembolso

O valor será reembolsado conforme o método de pagamento original: • Cartão de crédito: até 2 faturas subsequentes; • PIX ou transferência: até 5 dias úteis; • Boleto: até 7 dias úteis mediante envio de dados bancários. Reembolsos são processados pelo setor financeiro ([financeiro@contosoautotech.com.br](mailto:financeiro@contosoautotech.com.br)).

### 6. Contatos

Central de Atendimento: (27) 3333-9090 E-mail: [suporte@contosoautotech.com.br](mailto:suporte@contosoautotech.com.br)  
Ouvidoria: [ouvidoria@contosoautotech.com.br](mailto:ouvidoria@contosoautotech.com.br) Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.