

# Atendimento Especializado — Caio Roupas e Tênis

*Manual Oficial de Orientação ao Cliente*

## **A-01 — Princípios do Atendimento**

O atendimento ao cliente é baseado em transparência, agilidade, respeito e conformidade legal.

Todas as solicitações geram protocolo rastreável.

A empresa busca sempre solução justa, rápida e documentada.

## **A-02 — Canais Oficiais**

Atendimento via WhatsApp oficial, e-mail, formulário do site e presencial quando disponível.

O cliente deve informar nome, pedido, produto, descrição do problema e evidências quando aplicável.

## **A-03 — Produtos com Defeito**

São considerados defeitos falhas estruturais, costuras rompidas, descolamento ou erro de fabricação.

Não incluem desgaste natural ou uso inadequado.

Após análise, pode ocorrer troca, crédito ou reembolso.

## **A-04 — Procedimentos de Troca**

Produto deve estar higienizado e não apresentar uso indevido.

A logística reversa poderá ser enviada.

Prazo médio total de 7 a 20 dias úteis conforme transporte.

## **A-05 — Estorno e Reembolso**

Estornos podem ocorrer por cancelamento legal, indisponibilidade, defeito sem reposição ou erro operacional.

Cartão segue prazo da operadora.

PIX e transferência seguem prazo interno de até 10 dias úteis.

## **A-06 — Problemas na Entrega**

Em caso de atraso, extravio ou avaria, será aberta investigação com a transportadora.

Confirmado o problema, cliente poderá escolher reenvio, crédito ou estorno.

## **A-07 — Atendimento Insatisfatório**

O cliente pode solicitar revisão formal informando protocolo e descrição do ocorrido.

A área de qualidade analisará o atendimento e dará retorno oficial.

## **A-08 — Prazos**

Confirmação: até 24h úteis.

Primeira análise: até 3 dias úteis.

Casos simples: até 7 dias úteis.

Casos complexos: até 20 dias úteis.

## **A-09 — Direitos e Responsabilidades**

Cliente tem direito a produto conforme descrição e atendimento respeitoso.

Deve fornecer dados corretos e comunicar problemas em tempo hábil.

## **A-10 — Disposições Finais**

Documento institucional da Caio Roupas e Tênis.

Políticas podem ser atualizadas conforme necessidade operacional.

Cada caso será tratado individualmente buscando solução adequada.