

Política de Devolução, Cancelamento e Reembolso – TechStore AI (Versão Oficial)

1. OBJETIVO DO DOCUMENTO

Esta política tem como objetivo estabelecer, de maneira clara, específica e detalhada, as condições e os procedimentos aplicáveis aos pedidos de devolução, cancelamento e reembolso de produtos físicos e digitais adquiridos por meio da plataforma **TechStore AI**, em conformidade com a legislação brasileira vigente, incluindo o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

2. DEFINIÇÕES IMPORTANTES

- **Consumidor:** Pessoa física ou jurídica que adquire produtos ou serviços da TechStore AI para uso próprio.
 - **Produto físico:** Qualquer item tangível adquirido pelo consumidor, como equipamentos, periféricos, kits ou itens de merchandising.
 - **Produto digital:** Qualquer item intangível entregue eletronicamente, como licenças de software, cursos online, e-books ou ativações digitais.
 - **Prazo legal:** Tempo estipulado por lei para exercer direitos como arrependimento ou reclamação.
 - **Arrependimento:** Direito de desistência da compra sem necessidade de justificativa, garantido ao consumidor.
-

3. POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

3.1. Direito de Arrependimento

Nos termos do **art. 49 do Código de Defesa do Consumidor**, o consumidor tem o direito de desistir da compra de qualquer produto adquirido **fora do estabelecimento comercial físico**, incluindo meios digitais, **em até 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento do produto ou da confirmação do acesso (em caso de produto digital)**.

3.2. Condições obrigatórias para aceite da devolução:

- O produto deve estar **sem indícios de uso**, com **etiquetas originais** (quando aplicável) e **em perfeito estado de conservação**.
- A **embalagem original** deve ser devolvida junto com o produto, incluindo **acessórios, cabos, manuais, brindes e nota fiscal**.
- No caso de **produtos digitais**, o reembolso somente será autorizado se **não houver ativação, uso ou download do conteúdo vinculado ao item adquirido**.
- Produtos personalizados, sob encomenda ou fabricados sob demanda **não são elegíveis para devolução** com base no direito de arrependimento, salvo em caso de defeito comprovado.

3.3. Procedimento para devolução:

- O consumidor deverá enviar e-mail para suporte@techstoreai.com, com o **assunto: DEVOLUÇÃO + número do pedido**.
- O corpo do e-mail deve conter:
 - Nome completo;
 - CPF/CNPJ;
 - Produto a ser devolvido;
 - Motivo da devolução;
 - Fotos do produto (obrigatório para itens físicos);
 - Comprovante de pagamento (em anexo).
- Após análise, o setor responsável responderá com as instruções de postagem reversa.

3.4. Prazo de resposta:

- O consumidor será contatado em até **3 (três) dias úteis** após a solicitação.
- Após o recebimento do produto em nosso centro de distribuição, a análise de conformidade será feita em até **5 (cinco) dias úteis**.

4. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

4.1. Cancelamento de pedido antes do envio

Pedidos podem ser cancelados **sem custos adicionais** desde que o pedido ainda **não tenha sido processado e enviado**. A solicitação deve ser feita por e-mail ou através do painel do cliente.

4.2. Cancelamento após envio

Caso o pedido já tenha sido enviado, o consumidor deverá recusar o recebimento no ato da entrega ou proceder com a devolução conforme regras da Seção 3.

4.3. Cancelamento de produtos digitais

- O cancelamento de produtos digitais será aceito **somente quando o conteúdo não tiver sido acessado, ativado, baixado ou utilizado**.
- A análise de uso é feita por meio de registros internos da plataforma, e a decisão será informada ao consumidor.

5. POLÍTICA DE REEMBOLSO

5.1. Condições para reembolso

O reembolso será efetuado **somente após a verificação das condições de devolução ou cancelamento**, conforme descrito nas seções anteriores. O valor devolvido será **integral**, salvo em casos de:

- Produtos danificados pelo cliente;
- Inexistência da nota fiscal;
- Descumprimento das condições de devolução.

5.2. Prazo para reembolso conforme o meio de pagamento:

Meio de pagamento	Prazo para efetivação do reembolso
Cartão de crédito	Até 10 dias úteis para solicitação junto à operadora. O estorno pode aparecer em até 2 faturas subsequentes , dependendo do ciclo de fechamento.
PIX ou boleto bancário	Até 5 dias úteis , após envio e validação dos dados bancários.
Carteiras digitais (ex: PayPal, Mercado Pago)	Até 7 dias úteis após solicitação, via mesma plataforma de pagamento.

Nota: a TechStore AI não se responsabiliza por prazos de compensação bancária ou limitações de terceiros envolvidos na transação.

6. PRODUTOS COM DEFEITO (GARANTIA LEGAL)

- Caso o produto apresente **vício ou defeito de fabricação** dentro do prazo legal de **30 (trinta) dias** para produtos não duráveis, ou **90 (noventa) dias** para produtos duráveis, o consumidor poderá solicitar a substituição, conserto ou reembolso do valor pago.
 - Produtos digitais com erro de entrega, inoperantes ou com falha de acesso devem ser reportados **em até 7 (sete) dias úteis**.
-

7. CANAIS DE ATENDIMENTO

Todos os pedidos relacionados a cancelamento, devolução e reembolso devem ser formalizados por um dos canais abaixo:

- **E-mail oficial:** suporte@techstoreai.com
 - **WhatsApp:** (11) 4002-0001
 - **Telefone fixo:** (11) 4002-0002
 - **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (exceto feriados).
-

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

- Ao efetuar uma compra na TechStore AI, o consumidor declara ter lido, compreendido e aceitado todas as cláusulas desta política.
- Esta política poderá ser alterada a qualquer momento, mediante atualização deste documento no site oficial.
- Em caso de conflito entre esta política e as disposições legais, prevalecerá a legislação vigente.