

# Política de troca e devolução Cappoia

## A lei

Segundo o artigo 49 do código de defesa do consumidor (CDC – Lei nº 8.078), o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio.

## Motivação

O cliente pode devolver ou trocar o produto que foi adquirido em nosso site sem precisar dizer ou explicar seus motivos, mas caso o cliente queira explicar o motivo, ficaremos agradecidos e usaremos esse *feedback* para melhorarmos e aperfeiçoarmos nossos produtos e serviços.

## Prazo

Toda troca ou devolução pode ser feita pelo cliente no prazo de 7 dias corridos a partir da data de recebimento do produto que foi adquirido em nosso site, conforme a lei já citada.

## Passo a passo

### Primeiro Passo

Para realizar a troca ou devolução de um produto adquirido em nosso site, o cliente deve, primeiramente, acessar a página [www.cappoia.com](http://www.cappoia.com), rolar até a parte inferior e clicar no link “assistência técnica”.

### Segundo Passo

Assim que foi realizado o primeiro passo, o cliente deve preencher o formulário (por completo), que está disponível no link “assistência técnica”, para a geração de uma ordem de serviço.

Essa ordem de serviço será o controle do cliente durante todo o processo, e esta será enviada por e-mail.

### **Terceiro Passo**

Assim que forem realizados os passos um (primeiro) e dois (segundo), nós entraremos em contato com o cliente para dar continuidade no processo de devolução/troca.

**Obs.: Sem a ordem de serviço aberta, a Cappaia não receberá o seu produto.**

### **Custos**

Tanto para troca, quanto para devolução do produto, o cliente não pagará nenhuma taxa ou valor.

**Exceção: O cliente terá que arcar com os custos de conserto do respectivo aparelho, caso seja constatado que o aparelho devolvido/trocado foi danificado ou quebrado pelo cliente.**

### **Exigências**

Para ser efetuada a troca ou a devolução do produto, são exigidos os equipamentos originais e a caixa do produto.

### **Restituição de valores pagos**

#### **PagSeguro Cartão de Crédito**

Se a compra foi efetivada pelo PagSeguro (pagamento via cartão de crédito), assim que o equipamento estiver na Cappaia e for devidamente analisado (conforme explicado no parágrafo dos Custos e Exigências), será solicitado que o PagSeguro estorne os lançamentos no cartão de crédito utilizado na hora da compra.

#### **PagSeguro Boleto Bancário/Cartão de Débito**

Se a compra foi efetivada pelo PagSeguro (pagamento via boleto bancário ou cartão de débito), assim que o equipamento estiver na Cappaia e for devidamente analisado (conforme explicado no parágrafo dos Custos e Exigências), será efetuada a devolução do valor total, na conta corrente de titularidade do cliente.

## **Depósito Bancário**

Se a compra foi efetivada por depósito bancário, assim que o equipamento estiver na Cappoia e for devidamente analisado (conforme explicado no parágrafo dos Custos e Exigências), será efetuada a devolução do valor total, na conta corrente de titularidade do cliente.

Essa política de troca ou devolução de nossos produtos é a prova de transparência e confiabilidade para ambos, porém caso tenha ficado alguma dúvida, por favor, encaminhe um e-mail para [sac@cappoia.com](mailto:sac@cappoia.com) que responderemos o mais rápido possível.

Desde já agradecemos,

Equipe Cappoia.

Essa política é válida somente para produtos comprados diretamente no nosso site.