

## Política de troca e devolução

A política de trocas e devoluções da **FOXYS** visa assegurar a satisfação dos clientes ao adquirirem nossos produtos e serviços de tecnologia da informação. Este documento estabelece diretrizes para trocas, devoluções e garantias, promovendo transparência e confiança em nossos relacionamentos comerciais.

### 1. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

**1.1** O Direito de Arrependimento poderá ser exercido em até 7 (sete) dias corridos, a contar da data de recebimento da compra, conforme disposto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

**1.2** O cliente deve manifestar expressamente o seu arrependimento no prazo supracitado através dos Canais de Atendimento disponíveis em nosso site.

**1.3** Para o exercício do Direito de Arrependimento, os produtos deverão ser devolvidos em sua embalagem original, sem apresentar qualquer indício de uso, acompanhados da nota fiscal, manual e todos os seus acessórios.

**1.4** Após o recebimento tempestivo da manifestação do Direito de Arrependimento, a **FOXYS** encaminhará os procedimentos para a realização da coleta no prazo de 7 dias úteis, sem qualquer custo.

**1.5** Quando a devolução ocorrer via correios, o cliente se compromete a postar o(s) produto(s) no prazo de 7 dias corridos a contar do recebimento do código de postagem reversa emitido pela **FOXYS**, em qualquer agência dos Correios.

**1.6** Certos produtos, em virtude de suas características e especificidades, deverão ser devolvidos sem a violação de sua embalagem original, com todos os selos e lacres intactos. São estes:

- i. Videogames, CDs, DVDs, Softwares, Gift Cards ou qualquer outro modelo de produto que permita a reprodução ou cópia, e/ou ainda, quaisquer outros produtos que acompanhem chaves de ativação.

- ii. Produtos considerados acessórios, como por exemplo, Películas, Capas, Fone de ouvido, Cabos, Headset, Carregador, Cartão de memória, ou seja, itens que são conectados, aplicados em outros produtos ou ainda sujeitos ao contato físico do Cliente.
- iii. Hardwares (componentes físicos), cujas características técnicas e compatibilidades podem ser verificadas com simplicidade e brevidade na página do produto, devendo ainda o Cliente verificar se o produto é compatível e adequado ao uso, antes de quaisquer instalações ou manuseio do produto.
- iv. Produtos de Informática: modelos, tamanhos e conectividade são passíveis de verificações antes mesmo da abertura e alguns destes produtos, quando conectados transmitem e processam informações.
- v. Telefonia, Smartphones e Celulares: para verificação da capacidade, detalhes técnicos, não são necessários a abertura da embalagem, remoção das películas protetoras, carga da bateria, instalação de aplicativos.

**1.7** Após receber a manifestação da intenção de exercer o Direito de Arrependimento por parte do Cliente, a **FOXYS** enviará a ele confirmação imediata do recebimento da sua manifestação.

**1.8** A análise da solicitação de Direito de Arrependimento será realizada pela **FOXYS** e informada através do e-mail de cadastro do Cliente em até 07 (sete) dias úteis, contados da data de recebimento do produto pela **FOXYS**.

**1.9** Após a análise e o aceite do Direito de Arrependimento, os valores devidos serão integralmente restituídos ao Cliente.

**1.10** Na eventualidade de a **FOXYS** se recusar a aceitar o Direito de Arrependimento, esta deverá providenciar ao Clientes informações sobre os motivos que embasaram a recusa.

**1.11** Para evitar a devolução de produtos por motivo de incompatibilidade entre componentes físicos (hardwares), sistemas operacionais e/ou outros softwares, o Cliente deverá analisar, antes da compra, todas as informações técnicas do produto, as quais são disponibilizadas na página do produto, bem como as

informações disponíveis no site do fabricante. Tais informações técnicas são fundamentais para auxiliá-lo na escolha do produto que mais se adeque aos seus propósitos e às suas necessidades.

**1.12** Caso os requisitos anteriormente informados não sejam totalmente preenchidos, a **FOXYS** não estará obrigada a aceitar o Direito de Arrependimento da compra. Nessa situação, o produto objeto da compra será repostado para o mesmo endereço de entrega, acompanhado de termo, o qual informará os motivos que levaram a **FOXYS** a recusar o exercício do direito do arrependimento.

**1.13** A **FOXYS** não será obrigada a atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto quando o Cliente não tenha manifestado expressamente a sua intenção de exercer o seu Direito de Arrependimento, no prazo legal de 7 (sete) dias corridos a contar da data de recebimento do produto, por meio dos canais de Atendimento informados.

**1.14** Para que o Direito de Arrependimento seja aceito, é obrigatório que o produto seja encaminhado a **FOXYS** na embalagem original, sem avarias, com todos os componentes, acessórios e manuais que o integram, conforme informado acima.

## 2. AVARIAS

**2.1** O Cliente ou o terceiro deverá conferir, no ato do recebimento, se o (s) produto (s) é o adquirido e descrito na nota fiscal. Caso seja constatado que o produto entregue não é o mesmo que o adquirido, o Cliente ou o terceiro, deverá recusar seu recebimento e entrar em contato através dos Canais de Atendimento dispostos no site.

**2.2** Caso o Cliente receba o produto e, posteriormente, verifique que a embalagem não se encontra em perfeito estado, este deverá contatar a **FOXYS**, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas do recebimento, e informar o ocorrido.

**2.3** O Cliente terá 48 (quarenta e oito) horas, a contar do recebimento do produto, para informar a **FOXYS** sobre a existência de qualquer avaria/vício aparente no produto recebido. Após tal prazo, considerar-se-á aceita a entrega, em perfeitas condições.

**2.4** Não serão aceitas quaisquer solicitações e reclamações sobre a existência de avarias/vícios aparentes após o prazo de 48 (quarenta e oito) horas acima informado.

### 3. DEVOLUÇÃO DE VALORES

3.1 A devolução dos valores será feita da seguinte forma:

- i. Devolução do valor pago em conta bancária indicada pelo Cliente, desde que o pagamento tenha sido feito por meio de boleto; ou
- ii. Estorno do valor pago no cartão de crédito, desde que o pagamento tenha sido feito por meio de cartão de crédito.

3.2 Em compras realizadas através de cartão de crédito, o respectivo estorno será solicitado à administradora do cartão utilizado em um prazo de até 10 dias. Este procedimento é efetuado exclusivamente pela própria administradora do cartão de crédito, cabendo a **FOXYS** tão somente a solicitação do estorno, sendo que o prazo do estorno dependerá da política interna da empresa administradora do cartão.

3.3 Em compras pagas por meio de boleto bancário, a restituição será creditada sempre na conta de titularidade do Cliente que realizou a compra.

### 4. GARANTIA

4.1. A **FOXYS** poderá oferecer garantia legal contra defeitos de fabricação para os produtos por ela comercializados, cuja garantia será limitada a até 90 (noventa) dias, a depender do tipo de Vício encontrado no produto.

4.2. O prazo total de garantia compreende a garantia legal.

4.3. O prazo da garantia legal é de 30 dias para Vício Aparente e de 90 dias para Vícios Ocultos.

4.4. Todo produto encaminhado a **FOXYS** por conta de vício, passará obrigatoriamente e previamente por uma análise técnica para averiguação da existência de vícios e/ou defeitos de fabricação.

4.5. Caso não seja constatado vício(s) no produto, ou ainda, que o vício foi causado por uso indevido pelo Cliente e/ou terceiros, a **FOXYS** reserva-se no direito de reenviar o produto ao Cliente, isentando-se da obrigação de troca ou restituição dos valores pagos, bem como das despesas de frete geradas por este reenvio.

**4.6.** Quando for constatado que o vício no produto foi causado por uso indevido pelo Cliente e/ou terceiros, a **FOXYS** elaborará um termo de constatação que indicará os motivos da perda da garantia pelos quais não foi aceita a troca, reparo e a restituição dos valores pagos pelo produto. Tal termo será encaminhado ao Cliente acompanhado do produto repostado.

**4.7.** Nos casos em que o Cliente acionar a garantia do produto, a **FOXYS** reserva-se no direito de permanecer com o produto por até 30 dias, a contar do recebimento deste e poderá:

- i. sanar o vício, ou
- ii. substituir o produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou, não sendo possível, substituir por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação do valor pelo Cliente, ou
- iii. estornar o valor pago pelo Cliente.

**4.8.** A garantia não abrange:

- i. Produtos não adquiridos no site da **FOXYS**;
- ii. Produtos fora do prazo de garantia;
- iii. Defeito por manuseio inadequado, uso incorreto e/ou instalação incorreta;
- iv. Uso inadequado, imprudência, imperícia ou negligência;
- v. A **FOXYS** não se responsabiliza por danos causados por terceiros, por questões ou elementos fora de seu alcance, controle e/ou ingerência das partes.

## 5. DISPOSIÇÕES FINAIS:

5.1 A **FOXYS** reserva-se o direito de modificar esta política de trocas e devoluções a qualquer momento, mediante aviso prévio aos clientes.

5.2 Esta política de trocas e devoluções foi elaborada para proteger os direitos dos consumidores e garantir uma experiência positiva ao cliente ao adquirir produtos e serviços da **FOXYS**.

### **PARA TROCAS E DEVOLUÇÕES, ENTRE EM CONTATO:**

**Telefone:** (11) 4277-4133

**E-mail:** [sac@foxys.com.br](mailto:sac@foxys.com.br) em horário comercial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h

### **Dados e documentos necessários para registrar sua solicitação:**

Nome da empresa

CNPJ

Nota fiscal de compra

Nota fiscal de devolução (em todos os casos) ou recusa devidamente comprovada de Nota fiscal.