

## Política de Trocas e Devoluções

### NEXEL DISTRIBUIDORA DE MATERIAIS PARA INFORMÁTICA

Situação	Detalhes	Prazo	Solução	Base Legal
Produto com defeito de fábrica*	Ex: tinta ressecada, papel com falha de corte ou impressão, embalagem comprometida.	Até 30 dias corridos	Troca, reembolso ou abatimento	Art. 18 do CDC — vício do produto
Produto diferente do pedido*	Ex: modelo, cor ou quantidade errada enviada pela empresa.	Informe imediatamente	Substituição sem custo ou reembolso	Art. 30 e 35 do CDC — oferta e cumprimento
Arrependimento (compra online/telefone)*	Produto sem uso, lacrado e com a embalagem original.	Até 7 dias corridos	Reembolso integral, incluindo o frete	Art. 49 do CDC — direito de arrependimento
Compra por engano (modelo errado)*	Produto sem uso, lacrado e com nota fiscal.	Até 7 dias corridos	Troca com frete por conta do cliente	Política comercial (não prevista expressamente em lei)
Produto em promoção*	Aplicam-se as mesmas regras de troca em caso de defeito, desde que previamente informado.	Conforme situação	Troca ou reembolso	Art. 18 do CDC — vício de produto
Nota Fiscal extraviada	Em caso de perda da nota, a venda pode ser localizada pelo CPF ou CNPJ.	—	Atendimento via suporte	Art. 6, III do CDC — direito à informação

\*A nota fiscal é importante para realizar trocas.

Atendimento ao Cliente:

WhatsApp: (81) 98767-5056

E-mail: [nexel@nexel.com.br](mailto:nexel@nexel.com.br)