

Política de Trocas, Devoluções e Solicitação de Peças

Vigência: 21/01/2026



1. Objetivo

Esta política tem como objetivo padronizar e garantir clareza no processo de **trocas, devoluções e solicitação de peças de reposição**, definindo critérios e prazos para atendimento, assegurando:

- **transparência no relacionamento com clientes Pessoa Jurídica (B2B)** e seus clientes finais (B2C);
- **agilidade e rastreabilidade** das solicitações;
- **controle e gestão do estoque** e peças de reposição;
- **conformidade fiscal** (movimentações vinculadas a Nota Fiscal válida);
- **redução de perdas, retrabalho e custos operacionais**;
- **padronização de conduta interna**, evitando tratativas fora do processo oficial.

Esta política deve ser seguida por todos os envolvidos (colaboradores, representantes e clientes), garantindo um atendimento organizado, justo e alinhado às regras da Estoquee.

2. Escopo

Aplica-se exclusivamente a clientes Pessoa Jurídica (B2B), em todas as operações relacionadas a produtos comercializados pela Estoquee.

3. Definições (Troca, Devolução e Reposição)

3.1 Troca (Pessoa Jurídica – Cliente Estoquee B2B)

A conferência dos produtos deve ser realizada **no momento da entrega**.

Caso seja identificada qualquer irregularidade, o cliente deverá comunicar imediatamente a ocorrência por meio dos canais oficiais da Estoquee.

Solicitações realizadas após a aceitação da entrega, sem registro prévio, poderão ser indeferidas.

3.2 Garantia e prazo para contestação (reforçado)

O prazo padrão para contestação de defeitos e garantia é de 90 dias corridos, contados a partir da data de entrega ao cliente Estoquee.

4. Definições (Troca, Reposição e Devolução)

4.1 Troca (Pessoa Jurídica – Cliente Estoquee B2B)

A **troca** ocorre quando o cliente Pessoa Jurídica (B2B):

- recebeu o produto;
- identificou que o produto **ou parte dele** está com defeito;
- e precisa substituir para manter a operação e garantir o envio correto ao cliente final.

Troca = substituição do produto completo (ou item/parte)

Condição importante: a troca se aplica quando o problema foi identificado **pelo cliente B2B, antes do envio ao cliente final (B2C)**.

4.2 Solicitação de peças de reposição (Cliente Final B2C com intermediação do cliente B2B)

A solicitação de peças de reposição ocorre quando:

- o cliente final (B2C) comprou no e-commerce/site;
- recebeu o produto e identificou defeito em uma peça;
- entrou em contato com o cliente Estoquee (CNPJ);
- e o cliente B2B solicita à Estoquee o envio da peça diretamente para o cliente final.

Reposição = envio de peça para o cliente final (B2C)

Quem preenche o formulário: cliente B2B (Pessoa Jurídica)

Quem recebe a peça: cliente final (Pessoa Física / CPF)

4.3 Devolução de mercadoria (Pessoa Jurídica – tratativa caso a caso)

A **devolução** ocorre quando o cliente Pessoa Jurídica deseja devolver a mercadoria, por motivos que serão analisados individualmente.

Devolução = retorno da mercadoria para Estoquee

A devolução terá tratativa **caso a caso**, com supervisão e aprovação conforme regra interna.

5. Canais oficiais de solicitação (formulários exclusivos)

Todas as solicitações devem ser feitas exclusivamente via formulários oficiais:

- **Formulário de Trocas** (Pessoa Jurídica): <https://forms.gle/BcvwMyAEt9xuxK1E6>
- **Formulário de Devoluções** (Pessoa Jurídica): <https://forms.gle/xAFC6MHAh4bFERHW6>
- **Formulário de Solicitação de Peças de Reposição** (Pessoa Jurídica): <https://forms.gle/9PmmprwHDt-6QoxBC9>

Não é permitido que vendedores, representantes comerciais ou terceiros interfiram nas solicitações. Solicitações fora dos formulários não serão analisadas.

Todos os envolvidos devem seguir esta política e se adaptar ao fluxo oficial estabelecido.

6. Responsável pelo atendimento (SAC Estoquee)

A responsável pela condução e gestão das solicitações desta política será:

Priscila – SAC Estoquee

Com supervisão de: **Nádia**

Solicitações de devolução poderão exigir aprovação da diretoria, conforme tratativa e análise.

7. Condição essencial para atendimento

Somente serão analisadas solicitações vinculadas a produtos:

- adquiridos diretamente da Estoquee
- com **Nota Fiscal emitida pela Estoquee**
- com cliente PJ constante na Nota Fiscal.

8. Prazos gerais

8.1 Prazo de resposta do SAC

O Prazo de resposta da Estoquee: **2 até 5 dias úteis**, após o envio correto do formulário com todas as informações obrigatórias.

9. Solicitação de troca (Pessoa Jurídica)

9.1 Procedimento

Preencher o **Formulário de Trocas (PJ)**: <https://forms.gle/BcvwMyAEt9xuxK1E6>

Informações obrigatórias:

- dados cadastrais;
- número da Nota Fiscal;
- item(ns) com problema;
- quantidade;
- motivo da troca;
- descrição do defeito;
- fotos obrigatórias evidenciando o problema;
- código e nome do produto.

9.2 Análise e retorno

A solicitação será analisada e respondida em até **5 dias úteis**.

10. Solicitação de devolução de mercadoria (Pessoa Jurídica)

10.1 Procedimento

O Preencher o **Formulário de Devoluções (PJ)**: <https://forms.gle/xAFC6MHAh4bFERHW6>

Informações obrigatórias:

- dados cadastrais;
- número da Nota Fiscal;
- itens a devolver;
- motivo da devolução;
- quantidade;
- código e nome do produto;
- imagens obrigatórias quando houver avarias/defeitos.

10.2 Análise e aprovação

A devolução seguirá tratativa **caso a caso**, com:

- análise inicial pelo SAC Estoquee (Priscila);
- supervisão da Nádia;
- **aprovação da diretoria**, quando necessário.

Prazo de resposta: **até 5 dias úteis**.

11. Solicitação de peças de reposição (envio ao cliente final B2C)

11.1 Procedimento

O cliente Pessoa Jurídica deverá preencher o **Formulário de Peças de Reposição (PJ)** <https://forms.gle/9PmmprwHDt6QoxBC9>

11.2 Requisitos obrigatórios

A solicitação deverá conter obrigatoriamente:

a) Dados da empresa

- nome completo ou razão social, CNPJ, e-mail, telefone.

b) Nota Fiscal

- número e data da Nota Fiscal do pedido original.

c) Identificação da peça

- descrição da peça;
- código do produto ou da peça (quando aplicável);
- quantidade solicitada;
- descrição detalhada do defeito.

d) Comprovação do defeito

- imagem obrigatória da peça quebrada ou defeituosa.

e) Nota Fiscal em nome do cliente final (B2C)

- anexar ou informar os dados da Nota Fiscal emitida para o cliente final, referente à venda realizada pelo Marketplace ou E-commerce.

f) Dados completos do cliente final (CPF) para envio

- nome completo;
- CPF;
- e-mail;
- telefone;
- data da compra realizada pelo cliente na plataforma;
- endereço completo.

Solicitações sem qualquer um desses itens não serão analisadas.

12. Prazo de rastreo e comunicação ao cliente (Reposição B2C)

Após a resposta do SAC confirmando o envio da peça de reposição:

- o código de rastreo deverá ser informado em até **24 horas**;
- quando a confirmação ocorrer em uma **sexta-feira**, o rastreo poderá ser enviado na **segunda-feira** (próximo dia útil).

Caso o código de rastreo seja gerado e os Correios/transportadora **não realizem a retirada/coleta da peça** conforme previsto, a Estoquee deverá **informar o cliente** sobre o andamento e próximos passos.

13. Análise, aprovação e envio

As solicitações passam por análise técnica e administrativa.

O envio de peças, autorização de troca ou devolução ocorrerá somente após aprovação formal e registro em sistema.

14. Crédito e reembolso

Após o recebimento da devolução no centro de distribuição, o crédito será realizado via:

- reembolso em conta corrente; ou
- aproveitamento em pedidos futuros
- ou outras tratativas, conforme avaliado pela diretoria

em até **48 horas após validação logística**.

15. Controle interno e responsabilidade

Não se enquadram nesta política:

- produtos sem Nota Fiscal da Estoquee;
- produtos adquiridos de terceiros;
- solicitações realizadas fora dos formulários oficiais;
- solicitações com intervenção comercial;
- solicitações sem documentação completa;
- solicitações fora do prazo.

16. Controle interno e responsabilidade

Toda movimentação deverá estar vinculada a Nota Fiscal válida, registrada em sistema e aprovada pelos responsáveis designados.

O descumprimento desta política caracteriza violação de norma interna.

17. Disposições finais

Esta política entra em vigor na data **21/01/2026**.

Casos omissos serão avaliados pela direção da Estoquee.