

	Categoria	Código de documento	Versão
	Política Título Política de Devolução	PO - 024 Vigência 20/02/2025	03 Próx. Revisão 20/02/2026

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. APLICAÇÃO	2
3. DEFINIÇÃO.....	2
4. DESCRIÇÃO DAS DIRETRIZES E REGRAS.....	2
5. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	6
6. DOCUMENTOS E REGISTROS ASSOCIADOS.....	8
7. HISTÓRIO DE REVISÕES	8

PESSOA RESPONSÁVEL	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
AUTOR	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
VALIDAÇÃO JURÍDICA	Coordenadora Jurídica
CEO – APROVAÇÃO FINAL	Adriano Buzaid

	Categoria	Código de documento	Versão
	Política Título Política de Devolução	PO - 024 Vigência 20/02/2025	03 Próx. Revisão 20/02/2026

1. OBJETIVO

1.1 Estabelecer diretrizes claras para o processo de devolução de produtos adquiridos por clientes revendedores, garantindo a transparência nas condições de devolução, a preservação da qualidade dos produtos retornados e a proteção dos interesses comerciais da Gohobby..

2. APLICAÇÃO

2.1 Política de Fornecedores da Gohobby Future Technology estabelece que suas diretrizes, normas complementares, metodologias e procedimentos se aplicam de forma abrangente a todas as vendas realizadas para empresas Revendedoras e desejarem realizar a devolução dos mesmos.

3. DESCRIÇÃO DAS DIRETRIZES E REGRAS

3.1 A solicitação de devolução deve ser realizada no prazo máximo de até 03 (três) dias úteis após o recebimento do produto.

3.2 Toda devolução deve ser previamente alinhada com o departamento comercial da Gohobby, que avaliará a justificativa apresentada pelo cliente. A devolução só será autorizada após a aprovação formal do departamento financeiro.

3.3 A solicitação de devolução deve ser formalizada diretamente com o vendedor responsável pela transação original com o Revendedor. O vendedor irá proceder com o alinhamento necessário junto ao departamento financeiro e fornecer as orientações detalhadas para o processo de devolução, caso aprovado.

PESSOA RESPONSÁVEL	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
AUTOR	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
VALIDAÇÃO JURÍDICA	Coordenadora Jurídica
CEO – APROVAÇÃO FINAL	Adriano Buzaid

	Categoria	Código de documento	Versão
	Política Título Política de Devolução	PO - 024 Vigência 20/02/2025	03 Próx. Revisão 20/02/2026

3.4 Os produtos a serem devolvidos devem estar em perfeito estado de conservação, sem sinais de uso, não ativados e em suas embalagens originais (caixa lacrada). Produtos que não atenderem a essas condições não serão aceitos para devolução.

3.5 Após a aprovação formal pelo departamento comercial, a Revenda é responsável por emitir uma Nota Fiscal de devolução. Esta Nota Fiscal deve especificar o motivo da devolução e listar detalhadamente os itens a serem retornados, em conformidade com as diretrizes acordadas.

3.6 No caso de devolução de produtos que não seja decorrente de vício ou dano comprovadamente atribuível à Gohobby, o cliente assumirá a responsabilidade pelo reembolso integral de todos os custos de envio e retorno dos produtos ao nosso centro de distribuição. Ademais, será necessário o reembolso de uma taxa adicional de 5%, conforme estipulado no item 3.8 desta política.

3.7 Nos casos em que o cliente realizar um depósito em favor da Gohobby caracteriza como a confirmação do pedido e se, posteriormente, solicitar o estorno mesmo antes de termos efetuado a NF de venda, será aplicada a retenção de uma taxa administrativa correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor depositado, a ser deduzida do montante reembolsado.

3.7.1 A retenção mencionada no item 3.7 decorre dos custos administrativos e operacionais envolvidos no processamento do estorno, tais como:

- Alocação de recursos do departamento comercial para registrar, analisar e processar a solicitação;
- Impacto na gestão de estoque, considerando que a reserva do produto pode ter impedido outras oportunidades de venda;
- Eventuais custos bancários ou de processamento financeiro associados à transação.

PESSOA RESPONSÁVEL	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
AUTOR	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
VALIDAÇÃO JURÍDICA	Coordenadora Jurídica
CEO – APROVAÇÃO FINAL	Adriano Buzaid

	Categoria	Código de documento	Versão
	Política Título Política de Devolução	PO - 024 Vigência 20/02/2025	03 Próx. Revisão 20/02/2026

3.7.2 A aplicação da taxa administrativa busca compensar esses custos e garantir a eficiência dos processos internos da Gohobby.

3.8 Opções de Devolução:

- **Crédito:** O valor total da devolução poderá ser convertido em crédito, que ficará disponível para a realização de futuras compras com a Gohobby por um prazo de até 12 meses, oferecendo maior flexibilidade ao cliente. Sobre o montante transferido, será aplicada uma taxa de 5%, destinada a cobrir custos operacionais do processo.
- **Estorno:** Caso o cliente opte pelo estorno do valor (dinheiro/Pix), será aplicada uma taxa de 5% sobre o montante transferido a esta Distribuidora, destinada à cobertura dos custos operacionais envolvidos no processo.

3.9 O estorno será efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias corridos a partir da solicitação, nos casos em que não houver entrega do produto. Para devoluções, o reembolso será processado em até 15 (quinze) dias corridos após a confirmação do recebimento e a verificação do estado do produto em nosso estoque.

3.10 Para que a devolução seja aceita, a embalagem do produto deverá permanecer intacta e inviolada, sendo vedada qualquer abertura da caixa.

4 DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1 Não serão aceitas devoluções de produtos que apresentem sinais de uso, danos causados pelo manuseio inadequado ou que não estejam em conformidade com as condições estipuladas nesta política. Produtos personalizados ou fabricados sob encomenda específica também não são elegíveis para devolução.

PESSOA RESPONSÁVEL	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
AUTOR	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
VALIDAÇÃO JURÍDICA	Coordenadora Jurídica
CEO – APROVAÇÃO FINAL	Adriano Buzaid

 go hobby FUTURE TECHNOLOGY	Categoria	Código de documento	Versão
	Política Título Política de Devolução	PO - 024 Vigência 20/02/2025	03 Próx. Revisão 20/02/2026

4.2A Gohobby se reserva o direito de modificar esta Política de Devolução a qualquer momento, com a devida publicação das alterações em seu site oficial. As mudanças entrarão em vigor a partir da data de sua publicação, sendo aplicáveis a todas as devoluções solicitadas após essa data.

4.3Qualquer situação não prevista nesta política será analisada e resolvida pelo departamento comercial e financeiro da Gohobby, em conjunto com o departamento jurídico, caso necessário. As decisões tomadas serão comunicadas à Revenda envolvida.

4.4A Gohobby não se responsabiliza por qualquer perda ou dano indireto decorrente de devoluções não autorizadas, atrasos no processamento de estornos, ou falhas na emissão de Notas Fiscais por parte da Revenda.

4.5Esta Política de Devolução está em conformidade com as legislações vigentes aplicáveis.

5 DOCUMENTOS E REGISTROS ASSOCIADOS

- Política de Qualidade (PO – 001);

6 HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Revisão	Descrição das alterações
01/09/2024	00	Emissão inicial.
07/11/2024	01	Ajuste na clausula de devolução
20/02/2025	02	Inclusão da clausula 3.7.

PESSOA RESPONSÁVEL	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
AUTOR	Vanessa Vieira – Coordenadora Jurídica
VALIDAÇÃO JURÍDICA	Coordenadora Jurídica
CEO – APROVAÇÃO FINAL	Adriano Buzaid