

POLÍTICA DE TROCAS, DEVOLUÇÕES E ARREPENDIMENTO | SH DECOR

A SH Decor respeita os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor e busca manter um processo de troca e devolução simples, seguro e transparente.

As condições variam de acordo com o motivo da solicitação. Confira abaixo as regras aplicáveis a cada situação.

QUEM PAGA O FRETE?

Situação	Frete de devolução	Frete de novo envio
Arrependimento da compra em até 7 dias corridos, contados do recebimento do produto	SH Decor	Não se aplica
Avaria, vício, defeito ou produto divergente do pedido	SH Decor	SH Decor
Troca por escolha ou conveniência do cliente, solicitada em até 30 dias corridos após o recebimento do produto	Cliente	Cliente
Nova troca por preferência, após o produto já ter sido substituído corretamente	Cliente	Cliente

Importante: dentro do prazo legal de 7 (sete) dias do recebimento de uma compra realizada à distância, o consumidor poderá optar pelo direito de arrependimento, sem custos de devolução.

1. COMO SOLICITAR UMA TROCA OU DEVOLUÇÃO

As solicitações de troca, devolução ou arrependimento podem ser realizadas pelos canais de atendimento disponibilizados pela SH Decor, inclusive pela mesma ferramenta utilizada para a compra, quando aplicável.

Para agilizar o atendimento, tenha em mãos:

- número do pedido;
- nome e CPF ou CNPJ utilizados na compra;
- produto envolvido;
- motivo da solicitação, quando aplicável;
- fotos ou vídeos, quando se tratar de avaria, vício, defeito ou divergência.

A SH Decor confirmará o recebimento da solicitação e prestará atendimento no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

O e-mail sac@shdecorbrasil.com.br é o canal oficial do SAC e pode ser utilizado para todas as solicitações.

Aguarde as orientações da nossa equipe antes de enviar o produto, para que possamos informar o procedimento adequado de logística.

2. ARREPENDIMENTO OU DESISTÊNCIA

Nas compras realizadas pelo site ou por outros canais de venda à distância, o consumidor poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados do recebimento do produto, conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Não é necessário apresentar justificativa.

Nos casos de exercício do direito legal de arrependimento:

- a SH Decor será responsável pelos custos da logística de devolução;
- o consumidor receberá a restituição integral dos valores pagos, incluindo o valor do frete da compra original;
- quando o pagamento tiver sido realizado por cartão de crédito, a SH Decor comunicará imediatamente a administradora do cartão para solicitação do estorno;
- eventuais contratos acessórios vinculados à compra serão rescindidos sem ônus, quando aplicável.

A SH Decor fornecerá as orientações necessárias para a devolução.

3. PRODUTO COM AVARIA, VÍCIO, DEFEITO OU DIVERGÊNCIA

Caso o produto seja recebido com avaria, apresente vício ou defeito, ou seja diferente do item adquirido, o cliente deverá entrar em contato com a SH Decor para que a ocorrência seja analisada.

A SH Decor poderá solicitar fotos, vídeos, informações sobre o recebimento, armazenamento, manuseio e aplicação do produto, bem como outros elementos necessários para identificação da ocorrência e condução do atendimento.

Para produtos duráveis, o prazo legal para reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação é de 90 (noventa) dias, contados a partir da entrega do produto. No caso de vício oculto, ou seja, aquele que não poderia ser identificado no momento do recebimento, o prazo de 90 (noventa) dias começa a contar a partir do momento em que o problema ficar evidenciado, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

A reclamação realizada dentro desse prazo não implica reconhecimento automático de vício, defeito ou responsabilidade da SH Decor. A ocorrência será analisada considerando as características do produto e as condições de recebimento, armazenamento, manuseio e aplicação.

Confirmada a existência de vício no produto, a SH Decor terá o prazo legal de até 30 (trinta) dias para saná-lo. Caso o problema não seja solucionado nesse período, o consumidor poderá optar, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor, pela substituição do produto por outro da mesma espécie, pela

restituição do valor pago ou pelo abatimento proporcional do preço, ressalvadas as hipóteses em que a legislação permita a adoção imediata dessas alternativas.

Nos casos de divergência entre o produto adquirido e o produto entregue, serão asseguradas ao consumidor as alternativas previstas na legislação aplicável.

Os custos de devolução e de eventual novo envio decorrentes de avaria, vício, defeito ou divergência confirmados após análise serão de responsabilidade da SH Decor, não sendo transferidos ao cliente.

Caso o vício somente se torne evidente após a instalação ou aplicação do produto, a situação continuará sujeita à análise e aos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor. A instalação ou aplicação, por si só, não exclui a garantia legal.

4. TROCA POR ESCOLHA OU CONVENIÊNCIA DO CLIENTE

Após o prazo legal de arrependimento, a SH Decor aceita solicitações de troca por escolha ou conveniência do cliente em até 30 (trinta) dias corridos do recebimento, desde que atendidas as condições desta política.

São exemplos de troca por conveniência: mudança de cor, padrão ou modelo; alteração do projeto; escolha equivocada do produto ou quantidade; ou outras situações que não decorram de avaria, vício, defeito, divergência ou erro relacionado ao fornecimento.

Para a troca por conveniência, o produto deverá estar em perfeitas condições, sem indícios de uso, aplicação, instalação, corte ou qualquer alteração que impeça sua comercialização.

Os custos de envio do produto à SH Decor e de envio do novo produto serão de responsabilidade do cliente.

A troca estará sujeita à disponibilidade do produto escolhido. Eventuais diferenças de valor serão informadas antes da conclusão da troca.

Dentro dos 7 (sete) dias do recebimento de uma compra realizada à distância, permanece assegurado ao consumidor o direito legal de arrependimento, sem custo de devolução.

5. NOVA TROCA DE PRODUTO JÁ SUBSTITUÍDO

Quando um produto for substituído pela SH Decor em razão de avaria, vício, defeito ou divergência, a ocorrência será considerada solucionada após a entrega do produto correto e em condições adequadas.

Caso o cliente solicite posteriormente uma nova troca exclusivamente por mudança de preferência, cor, padrão, modelo ou outro motivo de sua escolha, a solicitação será considerada uma troca por conveniência e seguirá as condições previstas no item 4 desta política.

Nesse caso, os custos de devolução e do novo envio serão de responsabilidade do cliente.

O produto recebido em uma troca por conveniência permanece sujeito às condições desta política e a troca não configura, por si só, uma nova compra.

Caso o produto substituto apresente nova avaria, vício, defeito ou divergência, a ocorrência será tratada normalmente conforme os direitos previstos na legislação e não será considerada troca por conveniência.

6. FRETES PROMOCIONAIS

Descontos, frete grátis ou outras condições promocionais concedidas na compra original não serão automaticamente aplicados aos fretes decorrentes de trocas por conveniência do cliente.

O novo frete será calculado de acordo com as condições vigentes no momento da troca, salvo quando a promoção estabelecer expressamente regra diferente.

Esta regra aplica-se exclusivamente às trocas por conveniência e não altera a responsabilidade da SH Decor pelos custos de logística nos casos de arrependimento, avaria, vício, defeito ou divergência, conforme previsto nesta política e na legislação.

7. RESTITUIÇÃO DE VALORES

Quando houver direito à restituição, o valor será devolvido de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra e observadas as regras legais aplicáveis.

No exercício do direito de arrependimento, a restituição será integral, incluindo o valor do frete pago na compra original.

Nas compras realizadas com cartão de crédito, a SH Decor comunicará imediatamente a administradora do cartão para solicitação do estorno. O prazo para que o crédito seja efetivamente visualizado na fatura dependerá dos procedimentos e prazos da administradora do cartão.

Nos pagamentos realizados por Pix, boleto ou transferência bancária, a restituição será providenciada pela SH Decor em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do material devolvido pela SH Decor, por meio de Pix ou transferência bancária para conta indicada pelo comprador.

Quando permitido pela legislação e mediante escolha expressa do cliente, o valor também poderá ser disponibilizado como crédito para uma nova compra.

Quando aplicável, contratos acessórios vinculados à compra serão rescindidos sem ônus.

8. RETIRADA DE PRODUTOS

Nos pedidos realizados com a opção de retirada presencial, o cliente será comunicado assim que o produto estiver disponível para retirada no local indicado pela SH Decor.

O pedido ficará disponível para retirada pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da comunicação de que o produto está disponível.

Caso a retirada não seja realizada dentro desse período, a SH Decor poderá entrar em contato com o cliente pelos dados cadastrados no pedido para solicitar a regularização da retirada.

Após 30 (trinta) dias sem a retirada do produto, o pedido permanecerá vinculado ao cliente e a retirada deverá ser previamente alinhada com a SH Decor, estando sujeita à confirmação da disponibilidade e às condições aplicáveis ao pedido.

A ausência de retirada dentro do prazo não será considerada, por si só, abandono do produto, desistência da compra ou autorização automática para retenção dos valores pagos.

Caso o cliente manifeste interesse em cancelar a compra, serão observadas as condições de cancelamento, arrependimento e restituição previstas nesta Política e na legislação aplicável.

9. CONDIÇÕES GERAIS

Esta política complementa os direitos assegurados pela legislação brasileira e não limita ou exclui direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Nos casos não previstos nesta política, a situação será analisada individualmente de acordo com a legislação aplicável.

Em caso de divergência entre esta política e a legislação vigente, prevalecerá a legislação.

Esta política entra em vigor em 01 de outubro de 2026 e será aplicável às compras realizadas a partir dessa data. Para cada compra, será considerada a versão da política vigente na data de sua realização.

Consulte também:

Código de Defesa do Consumidor — Lei nº 8.078/1990:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

Decreto nº 7.962/2013 — Comércio Eletrônico

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm