POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO ECOMMERCE

Esta política é válida para todas as compras realizadas nos canais digitais da operadora Correios Celular operada pela Surf Telecom.
Nosso compromisso é garantir a transparência e a melhor experiência de conectividade para nossos clientes.

1. DIREITO DE ARREPENDIMENTO (LOGÍSTICA REVERSA)

Conforme o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o cliente tem o prazo de até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento do produto (SIM Card físico), para desistir da compra realizada via internet.

2. CONDIÇÃO CRÍTICA PARA REEMBOLSO (REGRAS DE ATIVAÇÃO)

O serviço de telefonia móvel é um bem de consumo imediato e imaterial após a ativação. Portanto, as seguintes regras se aplicam:

- Não Ativado: O reembolso integral só será processado se o SIM Card físico estiver em sua embalagem original, com o lacre intacto e sem que tenha ocorrido qualquer tentativa de ativação ou destaque do chip.
- Pós-Ativação: Caso o cliente realize a ativação do chip, inserção no aparelho celular ou utilização de qualquer volume de dados/voz, entende-se que houve a fruição do serviço e a aceitação plena dos termos. Nestes casos, não haverá direito a reembolso ou estorno de valores, uma vez que o serviço foi disponibilizado e consumido.
- eSIM (Chip Virtual): Por se tratar de um produto digital de entrega instantânea, o direito de arrependimento cessa quando o cliente realiza a leitura do QR Code ou a instalação do perfil no dispositivo, o que caracteriza o uso do produto.

3. PROCEDIMENTO PARA DEVOLUÇÃO (CHIP FÍSICO)

Para exercer o direito de arrependimento dentro do prazo legal de 7 dias (e antes da ativação), o cliente deverá:

1. Entrar em contato com a Central de Atendimento do Correios Celular.
2. Solicitar o formulário de devolução.
3. O produto deverá ser devolvido sem indícios de uso e com a Nota Fiscal.
4. Após o recebimento do chip em nosso centro logístico e a conferência de que não houve ativação sistêmica, o estorno será solicitado à operadora de cartão de crédito ou via conta bancária (em caso de PIX/Boleto).

4. DEFEITOS TÉCNICOS NO CHIP

Caso o chip apresente defeito de fabricação (ex: "SIM Inválido" ou "Sem Serviço" constatado antes da ativação), o cliente terá direito à substituição do item sem custos adicionais.

- O prazo para reclamar de vícios aparentes é de 30 dias após o recebimento.
- A substituição não gera direito a reembolso do plano de dados caso o problema seja sanado com o novo chip.

5. PLANOS DE DADOS E RECARGAS

- As recargas realizadas após a ativação do chip são de consumo imediato e não passíveis de devolução.
- Bônus de portabilidade ou promocionais não possuem valor monetário para fins de reembolso.