

POLÍTICA DE TROCA, DEVOLUÇÃO E ARREPENDIMENTO

Você poderá trocar ou devolver qualquer produto adquirido em nossa loja virtual mediante as condições abaixo:

1 - Motivos e prazos para solicitação:

1.1 - Arrependimento da compra: até 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento do produto; (conforme Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor); O exercício do direito será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

1.2 - Avaria (estrago) ocasionado no transporte: até 24 horas a partir do recebimento do produto;

1.3 - Defeito de fabricação: até 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento do produto. Após esse prazo o produto será enviado para conserto junto à assistência técnica do fabricante; (conforme Art. 18 e Art. 26 do Código de Defesa do Consumidor).

1.4 - Produto em desacordo com o pedido: até 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento do produto; (conforme Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor).

2 - Procedimento e prazos para realização:

2.1 - Para solicitar a troca ou devolução você deve entrar em contato com nossa Central de Atendimento, através do e-mail brasil.accuchekresponde@roche.com ou telefone 0800 77 20 126. Para maior agilidade sempre informar o motivo, o número do pedido ou número da nota-fiscal da compra do produto.

2.2 - Após sua solicitação ser recebida, ela será analisada e respondida no prazo de 1 dia útil com as providências ou as instruções para a realização da logística reversa do produto, do seu endereço para o nosso centro logístico.

2.3 - Prazo para a realização da logística reversa: Serão realizadas 3 tentativas de coleta do produto em seu endereço: a primeira em até 7 (sete) dias corridos da solicitação e as demais, se necessário, nos dois próximos dias úteis seguintes à primeira. A entrega em nosso centro logístico ocorrerá também em até 7 (sete) dias corridos após o produto ter sido coletado.

2.4 - Todo produto é primeiramente analisado por nossa equipe, para certificar de que está nas mesmas condições daquelas que foi vendido ou se realmente apresenta o defeito relatado.



2.5 - Prazo para análise do produto: Estabelecemos o prazo de 2 dias úteis para análise do produto, elaboração do relatório de aceite ou recusa do produto para troca ou devolução.

2.6 - Prazo para efetivação do procedimento completo: A Farma Delivery tem o compromisso e o interesse de realizar trocas ou devoluções no menor tempo possível, contudo, em casos extremos, limitando-se ao prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir do recebimento do produto em seu centro logístico. O Cliente (consumidor) é informado por e-mail a cada etapa do processo.

Importante: A data da entrega é aquela que consta no recibo de entrega. Caso seja superior a requerida, a troca ou devolução não será realizada.

3 - Condições adicionais:

3.1 - O produto deverá estar com a Nota Fiscal de Venda (DANFE);

3.2 - O produto deverá estar na embalagem original e com todos os acessórios, bulas, cabos, manuais, conforme o caso, igualmente como foi recebido;

3.3 - O produto deverá estar sem indícios de estrago por mau uso;

3.4 - Os produtos só poderão ser devolvidas por arrependimento de compra quando a embalagem do produto não tiver sido aberta (estiver com o lacre).

3.5 - Produtos refrigerados (perecíveis) não são passíveis de devolução e só serão aceitas solicitações de troca em razão de entrega com prazo excedido, que comprovadamente possa ter danificado o produto tornando-o impróprio para uso. Todo produto refrigerado que retorna para o nosso centro logístico segue automaticamente o procedimento de descarte.

4 - A troca poderá ser feita por:

- Mesmo produto;
- Vale-compra virtual no mesmo valor do produto devolvido;
- Estorno ou crédito de acordo com a opção de pagamento escolhida por você no momento da compra.

5- Dicas:

Evite contratempos com trocas ou devoluções! Quando a coleta do produto não for feita pelos motivos abaixo, nossa Central de Atendimento entrará em contato com você para informar sobre a ocorrência:





- Ausência do cliente no local;
- Endereço incorreto;
- Falta da Nota Fiscal;
- Falta da embalagem original e/ou acessórios;
- Indícios de estrago por mau uso.

Caso não seja possível solucionar o problema em até 5 (cinco) dias corridos, a solicitação de Coleta será cancelada.

Qualquer dúvida quanto a esta política ou procedimentos a adotar entre em contato com nosso Accu-Chek Responde, através do telefone 0800 77 20 126. Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira das 8h00 as 19h00 e aos sábados das 9h as 15h00 (exceto feriados) ou através do e-mail brasil.accuchekresponde@roche.com.

