

## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

### 1. Devolução de medicamentos

#### 1.1. O Cliente poderá devolver medicamentos com base nos seguintes fundamentos:

- 1.1.1. Expiração do prazo de validade;
- 1.1.2. Anomalias no produto, incluindo:
  - 1.1.2.1. Embalagem danificada;
  - 1.1.2.2. Caixa vazia ou incompleta;
  - 1.1.2.3. Embalagem sem preço ou com preço alterado;
  - 1.1.2.4. Alteração dos caracteres organolépticos do produto, como a alteração da cor, cheiro, viscosidade, textura ou sabor.
- 1.1.3. Recall ou alerta de segurança
- 1.1.4. Envio indevido por lapso da Farmaçor;

#### 1.2. Poderão ser devolvidos medicamentos cujo prazo de validade tenha expirado, desde que:

- 1.2.1. O pedido seja feito no prazo de 90 dias a contar da expiração da validade;
- 1.2.2. Os medicamentos não tenham sido utilizados;
- 1.2.3. As embalagens não tenham sido abertas, nem se encontrem incompletas, isto é, apresentem as etiquetas e dispositivos de segurança, sempre que aplicável;
- 1.2.4. As embalagens não se encontrem danificadas (o produto deve apresentar-se limpo, sem riscos e intacto);
- 1.2.5. Os medicamentos, quando fornecidos, tivessem validade inferior a 12 meses;
- 1.2.6. As embalagens não se encontrem descomissionadas;
- 1.2.7. Seja cumprido o procedimento para o efeito, descrito abaixo;

#### 1.3. Poderão ser devolvidos medicamentos com anomalias, desde que:

- 1.3.1. O pedido seja feito no prazo de 10 dias a contar da receção dos produtos pelo Cliente, salvo se este for distribuidor por grosso ou farmácias autorizadas a fornecer medicamentos ao público;
- 1.3.2. O pedido seja acompanhado de imagens da anomalia, nas quais seja legível o lote e a validade, salvo se tal não for possível;
- 1.3.3. Os medicamentos não tenham sido utilizados, se aplicável;

1.3.4. As embalagens não tenham sido abertas, nem se encontrem incompletas, se aplicável;

1.3.5. Seja cumprido o procedimento para o efeito, descrito abaixo;

1.4. Para a devolução de medicamentos, deve ser cumprido o seguinte procedimento:

1.4.1. O pedido deve ser formalizado por escrito para o endereço [encomendas@farmacor.pt](mailto:encomendas@farmacor.pt)

1.4.2. O pedido deve conter a seguinte informação:

1.4.2.1. Designação do medicamento;

1.4.2.2. Número de lote;

1.4.2.3. Prazo de validade;

1.4.2.4. Quantidade;

1.4.2.5. Referência da fatura ou guia de remessa e comprovativo válido de compra (fatura);

1.4.2.6. Fundamento para a devolução;

1.4.2.7. Indicação se é pretendida a nota de crédito ou troca de produto, sendo que:

1.4.2.7.1. No caso se anomalia do medicamento, o pedido deverá ser de troca de produto;

1.4.2.7.2. No caso de anomalia em medicamento citotóxicos, a FARMAÇOR solicitará ao Cliente a adequada destruição e descomissionamento das embalagens;

1.4.2.8. No caso de medicamentos da cadeira de frio, passíveis de reintegração no mercado, o pedido deve ainda ser acompanhado de Declaração do Diretor Técnico do Cliente em como o medicamento foi mantido, durante todo o período de armazenamento, nas condições de armazenamento específicas, estipuladas nos termos da respetiva Autorização de Introdução no Mercado do fornecedor, e se existirem provas documentadas em como foram armazenados em condições de armazenamento adequadas durante todo esse período.

1.4.3. Após a respetiva análise, a FARMAÇOR informará sobre a validação do pedido ou a razão do mesmo não ser atendida.

1.4.4. Caso o motivo da devolução do produto seja imputável ao cliente e tal devolução seja feita para fora da ilha de São Miguel, os custos de transporte serão suportados pelo cliente.

1.5. A devolução com fundamento em recall ou alerta de segurança seguirá procedimento próprio;

2. Devolução de dispositivos médicos e outros equipamentos

2.1. O Cliente poderá devolver dispositivos médicos com base nos seguintes fundamentos:

2.1.1. Falta de conformidade;

2.1.2. Recolha de mercado;

2.2. O Cliente poderá devolver outros equipamentos no caso de falta de conformidade;

2.3. Entende-se existir falta de conformidade quando se verifique algum dos seguintes factos:

2.3.1. Não corresponda à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e não detenham a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

2.3.2. Não seja adequado a qualquer finalidade específica a que se destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

2.3.3. Não seja entregue juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;

2.3.4. Não seja fornecido com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda;

2.3.5. Não seja adequado ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

2.3.6. Não corresponda à descrição e não possua as qualidades da amostra ou modelo que a FARMAÇOR tenha apresentado antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

2.4. Não se verifica falta de conformidade quando:

2.4.1. No momento da celebração do contrato, o Cliente tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos constantes do número anterior e o tenha aceite;

2.4.2. A ocorrência de vícios ou defeitos não seja da responsabilidade da FARMAÇOR, nomeadamente quando decorram das seguintes situações:

2.4.2.1. Da não utilização e/ou conservação dos produtos de modo cuidado, diligente e/ou conforme as respetivas indicações;

2.4.2.2. Da utilização dos produtos para fim diferente daquele a que os mesmos se destinam;

- 2.4.2.3. Da produção dos produtos de acordo com as solicitações do cliente e características específicas por indicadas (personalização);
  - 2.4.2.4. Do uso/consumo normal dos produtos;
  - 2.4.2.5. De modificação ou alteração dos produtos.
- 2.5. Para a devolução de dispositivos médicos ou outros equipamentos, deve ser cumprido o seguinte procedimento:
- 2.5.1. O pedido deve ser formalizado por escrito para o endereço [encomendas@farmacor.pt](mailto:encomendas@farmacor.pt)
  - 2.5.2. O pedido deve ser feito no prazo de 30 dias depois de conhecida a falta de conformidade e dentro de seis meses após a respetiva entrega.
  - 2.5.3. O pedido deve conter a seguinte informação:
    - 2.5.3.1. Designação do dispositivo médico;
    - 2.5.3.2. Número de lote;
    - 2.5.3.3. Prazo de validade;
    - 2.5.3.4. Quantidade;
    - 2.5.3.5. Referência da fatura ou guia de remessa e apresentação da prova de compra (fatura);
    - 2.5.3.6. Fundamento para a devolução;
    - 2.5.3.7. Indicação se é pretendida a nota de crédito ou troca de produto, sendo que, no caso se falta de conformidade, o pedido deverá ser de troca de produto;
  - 2.5.4. Após a respetiva análise, a FARMAÇOR informará sobre a validação do pedido ou a razão do mesmo não ser atendido.
  - 2.5.5. Caso o motivo da devolução do produto seja imputável ao cliente e tal devolução seja feita para fora da ilha de São Miguel, os custos de transporte serão suportados pelo cliente.
- 2.6. A devolução com fundamento em recolha de mercado seguirá procedimento próprio;
3. Devolução de produtos cosméticos
- 3.1. O Cliente poderá devolver produtos cosméticos, no prazo de 10 dias, desde que estes se encontrem nas mesmas condições em que foram entregues, incluindo sem terem sido abertos;
    - 3.1.1. A devolução de tubos de tinta apenas será admitida no caso dos mesmos se encontrarem lacrados.

3.2. Poderão ser devolvidos produtos cosméticos danificados, desde que:

- 3.2.1. O pedido seja feito no prazo de 10 dias a contar da receção dos produtos pelo Cliente;
- 3.2.2. O pedido seja acompanhado de imagens da embalagem danificada, nas quais seja legível o número de lote ou referência e a validade, salvo se tal não for possível;
- 3.2.3. Os produtos não tenham sido utilizados;
- 3.2.4. As embalagens não tenham sido abertas, nem se encontrem incompletas;
- 3.2.5. Seja cumprido o procedimento para o efeito, descrito abaixo;

3.3. Para a devolução de produtos cosméticos, deve ser cumprido o seguinte procedimento:

- 3.3.1. O pedido deve ser formalizado por escrito para o endereço [encomendas@farmacor.pt](mailto:encomendas@farmacor.pt)
- 3.3.2. O pedido deve conter a seguinte informação:
  - 3.3.2.1. Designação do produto cosmético;
  - 3.3.2.2. Número de lote;
  - 3.3.2.3. Prazo de validade;
  - 3.3.2.4. Quantidade;
  - 3.3.2.5. Referência da fatura ou guia de remessa (e envio da prova da compra – fatura);
  - 3.3.2.6. Fundamento para a devolução;
  - 3.3.2.7. Indicação se é pretendida a nota de crédito ou troca de produto, sendo que:
    - 3.3.2.7.1. No caso de produtos cosméticos danificados, o pedido deverá ser de troca de produto;
- 3.3.3. Após a respetiva análise, a FARMAÇOR informará sobre a validação do pedido ou a razão do mesmo não ser atendido.

3.4. Caso o motivo da devolução do produto seja imputável ao cliente e tal devolução seja feita para fora da ilha de São Miguel, os custos de transporte serão suportados pelo cliente.