

Política de Troca e Devolução

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. Identificação

Este site é de propriedade, mantido, e operado por **Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda**, com endereço na Presidente Kennedy 680 loja 01 – Barbacena / MG, CEP: 36200042, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.869.037/0001-49 e endereço de e-mail loja@pharminas.com.br. Este documento relaciona os termos e condições que devem ser observados pela **Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda** e pelos Usuários (conforme definição abaixo) na utilização do Site, de suas ferramentas e de suas funcionalidades.

2. Contato – CAIE (PHM) (Central de Atendimento www.pharminas.com.br)

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Troca e Devolução de Produtos, a **Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda** disponibiliza a CAIE (PHM) para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. A CAIE PHM opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo:

- (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas www.pharminas.com.br, durante os horários de funcionamento;
- (b) Pelos telefones 32 3212-1016, Segunda à Sexta das 09h00 às 17h00 e Sábados, 09h00 às 12h00;
- (c) Por correspondência endereçada à **Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda**, [ENDEREÇO: Presidente Kennedy 680 loja 01 – Barbacena / MG sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento.

Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias. Além disso, a **Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda** disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Trocas e Devoluções, Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e, finalmente, os Termos e Condições de Uso deste Site. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

3. Modalidades

Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do consumidor; e (ii) por defeito do produto (vício).

4. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)

Caso se arrependa de uma compra realizada no Site, o Cliente poderá informar à Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda por meio da CAIE PHM (Central de Atendimento www.pharminas.com.br) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.1. Contato com a CAIE PHM. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o Cliente deverá contatar a CAIE PHM licitar o cancelamento da Compra. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal e o nome completo do Produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2. Envio do produto à Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda: (a) entregando-o em qualquer loja física da Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda por correio. Neste caso, bastará solicitar à CAIE PHM (Central de Atendimento Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

4.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda verificará se o mesmo está em condições adequadas, ou seja, se: (i) está em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; e (ii) está sem indícios de testes, provas ou uso.

4.4. Negativa do arrependimento. Caso o Produto não esteja em condições adequadas conforme descrito acima, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda notificará o Cliente para informar que o direito ao arrependimento não poderá ser exercido, devendo o Cliente retirar o Produto em questão ou arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

4.5. Devolução dos valores pagos. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda notificará o Cliente informando que aceitou o Produto devolvido e providenciará a devolução integral dos valores pagos pelo Cliente para a aquisição do Produto, incluindo o preço e os custos com o frete. Se o arrependimento ocorrer com relação a apenas um dos itens adquiridos ou alguns Produtos constantes de um pedido, a devolução dos custos de frete será proporcional. A devolução de pagamentos feitos por cartão de crédito será realizada por meio de estorno do lançamento, a ser solicitado pela Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda à administradora do cartão utilizado em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas após a aceitação e validação das condições do produto devolvido. O prazo de efetivação do estorno é de exclusiva responsabilidade da administradora do cartão e será realizada de acordo com as regras e condições dessa empresa.

5. Devolução por arrependimento do Cliente (fora do prazo legal)

Além dos 7 (sete) dias previstos no Código de Defesa do Consumidor, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda permite ainda o cancelamento de compras em até 30 (trinta) dias corridos contados da data de recebimento do Produto. Neste caso, são aplicáveis todas as condições indicadas no item 4 acima, todavia o Cliente deverá arcar com os custos de envio do Produto à Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda, seja apresentando-se pessoalmente em uma loja física, seja enviando o Produto pelos Correios.

6. Devolução ou Troca por defeito no produto (em até sete dias)

Se o Produto adquirido no Site apresentar algum defeito ou avaria, o Cliente poderá solicitar a sua devolução ou troca por meio da CAIE PHM (Central de Atendimento www.pharminas.com.br). O Cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do produto, para informar a existência do defeito e requerer a troca ou a devolução. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o Cliente poderá reportar a existência do defeito até o primeiro dia útil subsequente. A análise do pedido de troca ou devolução será processada da seguinte forma:

6.1. Contato com a CAIE PHM. O Cliente deverá contatar a CAIE PHM (Central de Atendimento www.pharminas.com.br) a fim de informar a existência do defeito. É importante que o Cliente informe neste contato o número da nota fiscal, o nome completo do Produto e o defeito apresentado, além de confirmar seus dados pessoais.

6.2. Envio do Produto à Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda. O Cliente terá duas opções para a devolução do produto à Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda: (a) entregando-o em qualquer loja física da Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda com a respectiva nota fiscal de aquisição; ou, (b) enviando-o à Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda por correio. Neste caso, bastará solicitar à CAIE PHM (Central de Atendimento www.pharminas.com.br) um código de postagem e comunicá-lo aos Correios no ato do envio. Excepcionalmente, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda poderá, a seu exclusivo critério, retirar o Produto em local indicado pelo Cliente, mediante prévio agendamento.

6.3. Condições do produto. Ao receber o Produto, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda verificará as suas condições, sendo que: (i) o produto deverá estar em sua embalagem original, com todos os manuais, certificados de garantia, partes e acessórios; (ii) o defeito apresentado deverá corresponder à descrição feita pelo Cliente; e (iii) o produto não deve ter sinais de mau uso pelo Cliente.

6.4. Negativa da troca ou devolução. Se o Produto não preencher as condições para troca ou devolução, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda notificará o Consumidor para retirar o Produto em questão ou para arcar com os custos de frete para nova entrega do Produto.

6.5. Aceitação da troca ou devolução. Caso o Produto esteja em condições adequadas, a Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda notificará o Cliente a

aceitação e validação das condições do produto devolvido e permitirá que o Cliente opte pelo (i) envio de produto idêntico, de mesma marca, linha, modelo e versão, sem qualquer custo adicional ou (ii) emissão de um Vale Compras no valor total do pagamento feito pelo Cliente (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras em qualquer loja física da Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda ou pelo televendas. Havendo indisponibilidade do Produto a ser trocado, o Cliente poderá optar: (i) pelo crédito no valor total do pagamento (incluindo preço do produto e frete) para utilização em compras futuras; (ii) pela troca imediata por qualquer Produto disponível na Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda, com compensação em caso de diferença no preço; (iii) pela devolução do valor do produto, nos termos do item 4.5 acima.

7. Devolução ou Troca por defeito no produto (após mais de sete dias)

Após o prazo de 7 (sete) dias para devolução ou troca de produto defeituoso diretamente pela Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda, o Cliente deverá se valer da garantia fornecida pelo fabricante, nos termos do certificado de garantia que acompanha o Produto e com suporte na nota fiscal original. De qualquer forma, a CAIE PHM (Central de Atendimento Pharminas Farmácia de Manipulação Ltda) auxiliará o Cliente na localização dos serviços de assistência técnica dos fabricantes.