

Política de Entrega, Troca e Devolução

Política de entrega, troca e devolução de produtos

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições de Uso do Site. Caso haja conflito entre as disposições de ambos os documentos, deve prevalecer o que estiver estabelecido no mais específico.

1. Definições

1.1. Para fins desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

Autenticação: Ato de o visitante inserir seu nome de usuário e senha para ter acesso às áreas e funcionalidades restritas da manipule.com.br;

Clientes: Pessoas que efetuaram aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo site www.manipule.com.br;

Conta de Acesso: Credencial digital formada pela combinação de e-mail e senha, única e intransferível para cada usuário da manipule.com.br;

Session ID: Identificação da sessão do visitante, iniciada na sua autenticação com sucesso;

Usuário: Todo visitante autenticado na manipule.com.br;

Visitante: Qualquer pessoa que navegar pela manipule.com.br.

2. Entrega das mercadorias:

2.1. A manipule.com.br utiliza diferentes serviços para a entrega de seus produtos e o tempo de transporte pode variar de acordo com a região do destinatário. Por isso, esteja atento com

o status de seu pedido e se certifique de que haverá alguém apto para receber a encomenda na data prevista, entre às 7h e 18h de segunda a sexta-feira.

2.2. Caso a entrega não seja efetivada por ausência do comprador no local determinado, terá um custo de reentrega do valor total do frete original, sendo pago à Manipule Farmácia de Manipulação que repassará a Transportadora. Contudo, se mesmo assim todas as tentativas de entrega restarem infrutíferas, o produto voltará ao Centro de Distribuição da Farmácia Manipule.

2.3. Caso ocorra insucesso na reentrega do pedido, após a 03 (terceira) tentativa de entrega, será cobrado novamente o frete para a nova tentativa de entrega.

2.4. Todas as encomendas a serem entregues estarão em caixas ou envelopes, lacrados com uma fita. Caso o consumidor constate que a embalagem esteja violada, a sugestão é que esta seja recusada no momento da entrega, evitando assim posteriores transtornos.

2.5. A Farmácia Manipule efetua a entrega somente no endereço indicado pelo cliente no ato do pedido. Os entregadores não estão autorizados a receitar, desmontar, abrir ou realizar qualquer tarefa que implique em manuseio dos produtos entregues, sob qualquer hipótese.

Entregas em condomínios serão efetuadas na portaria central. Caso o condomínio autorize, a entrega poderá ser feita na própria casa do cliente ou portaria do seu prédio. Em todos os casos, a entrega diretamente no apartamento não é permitida.

2.6. Caso seja constatado que o(s) produto(s) está (ão) em desacordo com o contratado, o Cliente deverá recusar o recebimento do pedido, registrar o motivo e comunicar a Central de Atendimento ao Cliente da manipule.com.br sobre o ocorrido.

3. Troca de produtos em desconformidade com o solicitado

3.1. A manipule.com.br efetuará a troca do(s) produto(s) adquirido(s) por seus clientes, de

acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor.

3.2. A opção de troca do produto somente estará disponível na hipótese de constatação de vício ou defeito, devendo o Cliente comunicar a Central de Atendimento ao Cliente e seguir as instruções recebidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

3.3. Caso identificado defeito técnico ou de fabricação, o prazo para solicitação de troca/devolução é de até 7 (sete) dias corridos, contando da data do recebimento do produto.

3.4. Caso haja a entrega de produtos diversos aos originalmente adquiridos, o consumidor deverá recusar a entrega ou solicitar troca do produto em até 7 (sete) dias corridos a contar da data do seu recebimento.

3.5. Para efetuar o procedimento de troca com sucesso o Cliente deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente para obter o passo a passo a ser seguido.

3.6. Caso o produto a ser trocado não esteja mais disponível, o Cliente poderá optar por:

a) Vale Troca para utilização em uma próxima compra, incluindo o valor do frete, caso tenha sido cobrado;

b) Troca por outro produto disponível na manipule.com.br, do mesmo valor do produto adquirido, incluindo o frete, caso tenha sido cobrado;

c) Restituição do valor do produto ao Cliente de acordo com o meio de pagamento utilizado para realização da compra: sendo (i) depósito em conta corrente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, ou (ii) acionamento da administradora de cartão de crédito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para que ela comunique a instituição financeira responsável pelo crédito (estorno) que poderá ocorrer em até duas faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura de cartão de crédito.

4. Arrependimento da compra (devolução)

4.1. Caso o Cliente se arrependa de uma compra efetuada, poderá exercer seu direito ao manifestar seu interesse ao Serviço de Atendimento ao Cliente no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto.

4.2. O pedido de desistência passará por uma avaliação para verificar se houve utilização do produto ou sua destruição, ainda que parcial. Nestes casos, a devolução não será possível.

4.3. Os produtos deverão ser enviados em suas embalagens originais, lacrados, sendo de responsabilidade do consumidor o custo do envio para a Farmácia Manipule, não havendo restituição do valor, apenas um vale troca ou substituição de outro produto do mesmo valor disponível.

4.4. Constatado o cancelamento da compra, a manipule.com.br adotará as providências aos clientes de acordo com o item 4.3.

4.5. Os prazos só serão computados a partir da devolução do(s) produto(s), observados os critérios estabelecidos no item 6, subitem 6.3.

5. Sobre a troca da compra (devida a desconformidade de produto)

5.1. Toda devolução ou troca de produtos comercializados pela manipule.com.br deverá ser comunicada à Central de Atendimento, antes do reenvio dos produtos ao nosso Centro de Distribuição.

5.2. Só será aceita a troca ou pedido de desistência do produto adquirido pelo Cliente que esteja:

- a) Perfeitamente acondicionado na embalagem original e lacrado;
- b) Acompanhado do manual e todos os acessórios (caso houver);
- c) Sem indícios de uso ou consumo;

d) Acompanhado da 1ª via da Nota Fiscal de Venda ou DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica), conforme o caso.

5.3. A manipule.com.br somente efetuará a troca de produtos após a confirmação, em nosso Centro de Distribuição, de que o produto está apto para a substituição. Esse processo pode levar até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da mercadoria em questão no Centro de Distribuição.

5.4. Ao solicitar um procedimento de troca, a manipule.com.br informará um código de autorização de postagem, com as devidas instruções de envio da mercadoria ou a data prevista para coleta do produto.

5.5. Caso esse procedimento não seja bem sucedido pelas razões abaixo, a Central de Atendimento entrará em contato com o Cliente para solucionar a situação;

- a) Ausência do Cliente no local;
- b) Endereço incorreto;
- c) Descumprimento dos quesitos a, b, c, d do item 6.2.

5.6. Caso não seja possível solucionar ocorrências situações descritas acima em até 05 (cinco) dias úteis, a solicitação de coleta do produto será cancelada.

6. Atendimento ao cliente

Caso tenha qualquer dúvida em relação à Política de entrega, troca e devolução de produtos entre em contato pelos seguintes canais:

- a) pelo telefone (011) 4330.1789 - de segunda a sexta, das 9h às 17h.
- b) via e-mail: atendimento@manipule.com.br