

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

1. OBJETIVO

Definir e estabelecer os critérios e a responsabilidades para processo de troca e devolução de produtos Plenum.

2. REFERÊNCIAS

RDC 665 de 2022; ISO 13485:2016; MDR 2017 /745 e suas emendas; FDA CFR Title 21, E demais legislações e/ou normas vigentes que vierem à substituí-las

3. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se à todos os clientes Plenum sem nenhum privilégio ou exceção

4. DEVOLUÇÃO

Será considerado motivo de devolução: por arrependimento da compra, até 7 dias da data do recebimento do produto, conforme rege o código de defesa do consumidor. Nesse prazo, o cliente pode desistir da compra e receber seu dinheiro de volta, sem que tenha que arcar com qualquer custo, inclusive de frete e outras taxas.

5. TROCA

Serão considerados motivos de trocas:

- a) Divergências comerciais: relacionados diretamente ao produto, pedidos em desacordo com o solicitado pelo cliente, embalagens avariadas em virtude de transporte;
- b) Trocas por motivo de alteração do planejamento de reabilitação de paciente.

6. CRITÉRIOS ESTABELECIDOS

- a) Trocas de produtos estão sujeitas a disponibilidade de estoque;
- b) Trocas somente serão efetuadas, mediante comprovação de nota fiscal de compra de origem em nome do cliente;
- c) Solicitações de troca devem respeitar a legislação vigente do código de defesa do consumidor;
- d) Os produtos poderão ser trocados com o mínimo de 90 dias da data de vencimento da validade dos produtos a contar da solicitação preenchida/recebida pela Plenum;
- e) Evidências das embalagens dos produtos são recomendadas para o processo de troca para comprovação da integridade dos produtos, quando solicitado pela Plenum;
- f) Trocas que não se enquadrarem nos motivos definidos e estiverem fora dos critérios dos tópicos anteriores, serão submetidos a análise prévia interna;
- g) Clientes inadimplentes somente poderão realizar troca de produtos mediante liquidação das pendências financeiras antecipadamente;
- h) Pagamento das diferenças de troca somente através de PIX ou depósito em conta corrente da Plenum;
- i) Os custos de frete de retorno para Plenum e o reenvio da Plenum para o cliente, são de responsabilidade do cliente;
- j) Solicitações de devoluções que não sejam por motivo de arrependimento de compra, dentro do período de sete (7) dias da data do recebimento do produto, conforme consta no Código de Defesa do Consumidor, será internalizado para análise, ficando sujeita a aprovação por exceção.

7. CASOS EM QUE TROCAS NÃO SERÃO ACEITAS

- a) Produtos recebidos como bonificação ou doação não serão aceitas para o processo de troca ou devolução;
- b) Produtos que tenham sido adquiridos por terceiros (intermediários) e que não estejam associados a uma nota fiscal de origem, ou seja, que comprometa o processo e a segurança dá rastreabilidade pela Plenum;
- c) Quando o solicitante não cumprir com as orientações recebidas no momento da solicitação junto a Plenum;
- d) Quando o produto estiver violado, com embalagem rasurada ou qualquer outro tipo de adulteração realizada pelo cliente;
- e) Quando a solicitação não estiver em conformidade com as exigências estabelecidas pelos órgãos regulatórios, ou seja, qualquer solicitação que venha infringir o compromisso ético e legal;
- f) Clientes bloqueados não poderão solicitar troca ou devolução de produto; somente mediante regularização e desbloqueio;
- g) Membranas regeneradoras não estão autorizadas para troca ou devolução em nenhum caso; somente devolução por arrependimento de compra, previsto no código de defesa do consumidor

6. CONTATO

O Usuário poderá efetuar a troca ou devolução entrando em contato com o Pós Vendas da Plenum através do e-mail relacionamento@plenum.bio, através do telefone da Plenum (11) 3109-9000.