

Política de Troca e Devolução de Produtos Por Consumidor Final

Grupo Elfa

Prezado Cliente,

O Grupo Elfa, através do Sistema de Gestão de Qualidade, Leis e Resoluções da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), busca comercializar produtos com excelência no cumprimento das normas e regulamentações estabelecidas, e assim, gerar valores aos seus clientes, firmando laços duradouros baseado na confiança, comprometimento e melhoria de seus processos e serviços.

Baseado no disposto acima, seguem abaixo condições para troca e devolução de produtos por consumidor final:

- 1. Entende-se como devolução, o procedimento a ser observado e cumprido pelo cliente, na íntegra, para que o mesmo possa pleitear junto à Prescrita Medicamentos a devolução de um produto, estritamente nos casos definidos nesta política.**
- 2. No ato da entrega o Cliente deverá seguir o roteiro descrito abaixo, conferindo os dados dos medicamentos:**
 - A. Nome do medicamento;
 - B. Dosagem (mg, g, ml, entre outros);
 - C. Quantidade;
 - D. Apresentação (comprimidos, cápsulas, ampolas, entre outras);
 - E. Lote;
 - F. Validade;
 - G. Integridade da embalagem;
 - H. Temperatura de armazenamento/recebimento;
 - I. Nota fiscal, valores, dados tributários e fiscais.

Em caso de divergências o paciente deverá recusar o medicamento no ato do recebimento. Caso seja recebido por terceiros entrar em contato com a Prescrita e relatar a inconsistência.

3. Tipos de Troca ou Devolução:

- A. Troca por avaria

Devoluções por avaria de embalagens serão aceitas apenas se for comunicada, de imediato, não superior a 24 horas úteis do recebimento, pelo cliente à Prescrita mediante envio das evidências fotográficas no ato da solicitação de troca.

B. Direito de Arrependimento

Nas vendas que ocorrerem fora do estabelecimento, ou seja, por telefone ou via internet, o cliente poderá solicitar a devolução em função do direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor em até 07 dias corridos do recebimento.

C. Desacordo no pedido

O cliente poderá devolver os produtos recebidos que estiver em desacordo com o pedido, desde que notifique a Prescrita em até 24 horas úteis, mediante envio das evidências fotográficas no ato da solicitação de devolução.

D. Devolução controlados/antimicrobiano/perecível (termolabeis)

A devolução de produtos antimicrobianos, controlados e perecíveis observará a regulamentação da Anvisa e estará sujeita ao preenchimento de todos os requisitos exigidos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

***IMPORTANTE - VENDAS PRESCRITA:** Para a troca e/ou devolução destes produto solicitamos ao Cliente que entre em contato com a Prescrita Medicamentos pelo telefone 0800 201 5100 ou pelo e-mail: atendimento.prescrita@prescrita.com.br. Tenha em mãos o número da nota fiscal de venda do produto (DANFE) e após recebimento da solicitação ela será analisada e nossa central entrará em contato com as instruções necessárias.

Eventuais dúvidas devem ser dirimidas através do telefone: 0800 201 5100 ou através do e-mail: atendimento.prescrita@prescrita.com.br, de segunda à sexta das 08:00 às 18:00.

***IMPORTANTE - VENDAS CUSTEADAS PLANO DE SAÚDE E ENTREGUES AO PACIENTE:** Para a troca e/ou devolução destes produto solicitamos ao Cliente que entre em contato com o Grupo Elfa ou pelo e-mail: atendimento.acesso@grupoelfa.com.br com as seguintes informações: o número da nota fiscal de venda do produto (DANFE) e após recebimento da solicitação ela será analisada e nossa central entrará em contato com as instruções necessárias
Eventuais dúvidas devem ser dirimidas através do telefone através do e-mail: atendimento.acesso@grupoelfa.com.br.

4. Condições de Recebimento

O produto objeto de troca somente poderá ser devolvido desde que esteja em embalagem original, em bom estado, embalagem sem riscos e/ou adesivos, intacto e sem rompimento do lacre e sem avarias.

As disposições desta política não se aplica à relação do grupo elfa com clientes que não sejam pessoas físicas.