

POLÍTICA DE TROCA, CANCELAMENTO E DEVOLUÇÃO

Esta Política estabelece os procedimentos aplicáveis às trocas, cancelamentos, devoluções, garantias e logística reversa dos produtos comercializados pela Vida Biotecnologia.

Ao realizar uma compra junto à Vida Biotecnologia, o cliente declara ciência e concordância com os termos e condições abaixo descritos.

ATENÇÃO: Caso os produtos tenham sido adquiridos por meio de parceiro comercial, distribuidor ou varejista autorizado pela Vida Biotecnologia, deverão ser observadas as políticas próprias do respectivo fornecedor responsável pela venda.

1 – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC)

As disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) aplicam-se exclusivamente às relações de consumo caracterizadas na forma da legislação vigente.

Nas operações realizadas entre pessoas jurídicas para fins de revenda, industrialização, transformação, integração produtiva ou utilização vinculada à atividade empresarial do adquirente, aplicam-se prioritariamente as normas de direito civil e empresarial, prevalecendo as condições comerciais livremente pactuadas entre as partes.

2 – DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Os clientes pessoas físicas e as pessoas jurídicas que possam ser caracterizadas como consumidoras finais, nos termos do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, que adquirirem produtos diretamente da Vida Biotecnologia para uso próprio e não para revenda, poderão exercer o direito de arrependimento no prazo legal de 7 (sete) dias corridos contados do recebimento do produto.

Para que a devolução seja aceita, o produto deverá:

- Estar em perfeitas condições físicas e funcionais;
- Não apresentar sinais de uso, riscos, quedas, violação ou avarias;
- Estar acompanhado da embalagem original;
- Conter todos os acessórios, manuais e itens enviados;
- Estar acompanhado da nota fiscal;
- Possuir lacres, etiquetas internas e externas originais preservadas.

A solicitação deverá ser formalizada dentro do prazo legal por meio dos canais oficiais de atendimento da Vida Biotecnologia.

Constatado uso inadequado, ausência de itens essenciais, danos incompatíveis com simples conferência do produto ou impossibilidade de revenda, a Vida Biotecnologia poderá recusar a devolução

ou realizar retenção proporcional aos prejuízos efetivamente suportados, observados os princípios da razoabilidade e da boa-fé objetiva. Eventuais processos operacionais internos da Vida Biotecnologia não poderão ser utilizados para limitar ou prejudicar os direitos do cliente previstos em lei e nesta política.

3 – PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE DIVERGÊNCIAS, AVARIAS E DEVOLUÇÕES

3.1 – Relações de Consumo (CDC)

Para consumidores finais submetidos ao Código de Defesa do Consumidor, as solicitações de troca, devolução por divergência aparente, avaria ou produto em desacordo deverão ser comunicadas em até 7 (sete) dias corridos contados do recebimento da mercadoria.

3.2 – Operações Comerciais Entre Empresas (B2B)

Nas operações comerciais realizadas entre pessoas jurídicas não caracterizadas como consumidoras finais, o prazo para comunicação de:

- divergências de mercadoria;
- avarias aparentes;
- faltas de volumes;
- inconformidades logísticas;
- erros de separação;
- solicitação de devolução comercial;

será de até **3 (três) dias úteis** contados do recebimento da mercadoria.

Após esse prazo, a mercadoria será considerada recebida, conferida e aceita sem ressalvas quanto às condições aparentes, quantidades, embalagens, transporte e conformidade do pedido, ressalvadas hipóteses de vício oculto devidamente comprovado.

O prazo acima decorre da política comercial e das condições negociais aplicáveis às operações empresariais, sendo válido

nos termos da autonomia contratual prevista na legislação civil e empresarial.

Solicitações realizadas fora do prazo poderão ser recusadas pela Vida Biotecnologia.

4 – CONFERÊNCIA NO ATO DA ENTREGA

Toda mercadoria deverá ser conferida no ato da entrega.

Em caso de:

- embalagem avariada;
- volumes divergentes;

- sinais de violação;
- danos aparentes;

o cliente deverá:

- registrar ressalva no comprovante de entrega, CTE ou documento equivalente;
- registrar fotos e vídeos da ocorrência;
- comunicar imediatamente a Central de Soluções da Vida Biotecnologia.

A ausência de ressalva gera presunção relativa de aceite da mercadoria em perfeitas condições aparentes de transporte e embalagem.

5 – PROCEDIMENTO PARA TROCA OU DEVOLUÇÃO

Toda solicitação deverá ser realizada previamente junto à Central de Soluções da Vida Biotecnologia pelos canais oficiais:

- E-mail: sac@onmnia.com.br
- WhatsApp: (31) 9 9426-0071
- Telefone: (31) 3589-5000

O cliente deverá obrigatoriamente:

- Informar o motivo da solicitação;
- Encaminhar nota fiscal;

Para clientes contribuintes do ICMS (pessoa jurídica), quando aplicável, deverá ser encaminhada a Nota Fiscal de Devolução emitida pelo cliente, contendo a referência à nota fiscal de venda original, conforme legislação fiscal vigente.

Para consumidores finais (não contribuintes), deverá ser apresentado o documento fiscal ou outro comprovante de compra disponível, quando aplicável, para identificação da operação e validação da solicitação de troca ou devolução.

- Informar CNPJ ou CPF;
- Apresentar registros fotográficos e vídeos;
- Manter o produto nas condições originais de envio;
- Preservar embalagens, lacres e identificação dos produtos;
- Armazenar adequadamente produtos perecíveis.

A devolução somente poderá ocorrer após aprovação formal da Vida Biotecnologia.

Produtos enviados sem autorização prévia poderão ser recusados e devolvidos ao remetente.

6 – PRODUTO EM DESACORDO COM O PEDIDO

Caso o cliente receba produto diverso daquele constante no pedido ou nota fiscal, deverá comunicar a ocorrência dentro do prazo aplicável previsto nesta Política.

A troca ou devolução dependerá de:

- análise técnica;
- conferência do material devolvido;
- verificação das condições do produto.

Constatada ausência de divergência, indícios de uso, violação ou descumprimento desta Política, a Vida Biotecnologia poderá recusar a devolução e reenviar o produto ao cliente.

7 – PRODUTOS COM DEFEITO E GARANTIA

Os produtos comercializados pela Vida Biotecnologia possuem garantia fornecida pelo fabricante ou pela própria empresa, conforme aplicável.

Nos casos de defeito, vício ou necessidade de assistência técnica, o produto poderá ser submetido previamente à análise técnica e tentativa de reparo, observados:

- os prazos legais aplicáveis;
- as políticas do fabricante;
- a complexidade técnica do equipamento;
- disponibilidade de peças e componentes.

Não sendo possível o reparo no prazo legal aplicável, poderão ser adotadas as medidas previstas em lei, incluindo substituição do produto, restituição de valores ou abatimento proporcional do preço.

A Vida Biotecnologia não se responsabiliza por danos decorrentes de:

- armazenamento inadequado;
- oscilações elétricas;
- utilização incompatível;
- mau uso;
- instalação incorreta;
- transporte inadequado após a entrega;
- caso fortuito ou força maior.

8 – FRETES, COLETAS E LOGÍSTICA REVERSA

Os custos de frete obedecerão às condições comerciais aplicáveis a cada modalidade de operação.

Nas relações submetidas ao CDC:

- devoluções por arrependimento dentro do prazo legal terão frete suportado pela Vida Biotecnologia;
- devoluções fora do prazo legal ou por responsabilidade do cliente poderão gerar cobrança de frete.

Nas operações empresariais (B2B):

- os custos logísticos poderão ser integralmente atribuídos ao cliente, inclusive fretes de devolução, reentrega, coleta reversa e recusa de mercadoria;
- pedidos com frete promocional ou “frete grátis” não implicam gratuidade logística integral da operação.

Nas operações sob condição FOB, a responsabilidade da Vida Biotecnologia quanto aos custos logísticos e ao risco de transporte, nos termos comerciais pactuados, encerra-se no momento do despacho da mercadoria, permanecendo inalteradas as responsabilidades legais e sanitárias aplicáveis à cadeia de distribuição.

9 – CANCELAMENTOS

Pedidos poderão ser cancelados antes do despacho mediante solicitação formal e aprovação da Vida Biotecnologia.

Após o despacho, o cancelamento observará:

- os procedimentos de devolução previstos nesta Política;
- análise do produto;
- custos operacionais e logísticos aplicáveis.

Nas operações empresariais não submetidas ao CDC, não há obrigação automática de cancelamento, devolução ou restituição fora das hipóteses legais ou contratualmente previstas.

10 – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da Vida Biotecnologia limita-se:

- à substituição do produto;
- restituição dos valores efetivamente pagos;
- abatimento proporcional do preço;

nos limites previstos pela legislação aplicável.

A Vida Biotecnologia não responderá por danos indiretos, lucros cessantes, perdas comerciais, perdas de produção ou prejuízos decorrentes de utilização inadequada dos produtos.

11 – REGISTROS ELETRÔNICOS E MEIOS DE PROVA

Registros eletrônicos, protocolos, e-mails, fotografias, vídeos, comprovantes logísticos, rastreamentos e demais evidências digitais constituem meios válidos de prova para todos os fins legais.

12 – PROTEÇÃO DE DADOS

Os dados pessoais tratados em decorrência desta Política serão utilizados exclusivamente para execução de procedimentos relacionados a:

- atendimento;

- trocas;
- devoluções;
- garantias;
- logística reversa;

observando-se a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

13 – DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política integra as condições comerciais da Vida Biotecnologia e poderá ser atualizada a qualquer momento, produzindo efeitos a partir de sua divulgação nos canais oficiais da empresa.

A realização do pedido, emissão da nota fiscal, aceite da proposta comercial ou recebimento da mercadoria caracterizam ciência e concordância do cliente com os termos desta Política.