

Prezado Cliente,

A Medika, preza em oferecer produtos de qualidade e garantir a satisfação dos nossos clientes.

Para tanto, apresentamos com transparência a política em relação ao processo de troca e devolução de mercadorias, orientando quanto aos procedimentos corretos a serem adotados.

A intenção de troca ou devolução de mercadorias deve, obrigatoriamente, ser comunicada à Medika antes do envio do(s) produto(s), pelo e-mail comercial@medika.com.br ou nos telefones (31) 3689-9906 / 3689-9919.

1. Devolução de Produtos

- 1.1. De acordo com as disposições legais pertinentes, a devolução de produtos sem defeitos ou vício, poderá ocorrer em **até 7 (sete) dias** após o seu recebimento.
- 1.2. O desejo de troca e/ou devolução, deverá ser imediatamente comunicado à Medika pelos contatos acima, preferencialmente por email.
- 1.3. A devolução deverá ser realizada após autorização da Medika e seguindo os seguintes procedimentos:
 - 1.3.1. O envio do produto deverá ser feito através dos correios, com porte-pago pelo cliente, para o endereço constante na nota fiscal de compra. Em caso de impossibilidade de envio pelos Correios, o produto poderá ser enviado via transportadora que garantirá a integridade da mercadoria.
 - 1.3.2. O produto deverá ser devolvido em sua embalagem original, sem alterações, tais como: rasuras, etiquetas, perfurações e deverá vir protegido por caixa de papelão, com o objetivo de garantir a sua integridade no transporte.
 - 1.3.3. O produto deverá ser devolvido acompanhado da nota fiscal de devolução emitida pelo cliente ou nota fiscal original, dentro do prazo de **7 (sete) dias** após o recebimento da mercadoria.
- 1.4. Vale ressaltar que o produto será inspecionado por um profissional técnico capacitado, e caso não atenda as condições exigidas acima, não será aceito como devolução, sendo automaticamente devolvido ao endereço do cliente. Nessas condições, a Medika se reservará no direito de fazer nova cobrança de frete.
- 1.5. Nas situações que houver restituição de valores, esta somente ocorrerá após recebimento e análise das condições do produto realizada na inspeção de entrada.
- 1.6. Em caso de troca, o produto será despachado para o cliente mediante pagamento do novo frete.

2. Devolução de Produtos Provenientes de Evento Adverso ou Queixa Técnica

- 2.1. A análise do evento adverso ou queixa técnica será realizada de acordo com os critérios do Sistema de Gestão da Qualidade da Medika, em atendimento aos requisitos estabelecidos pela Resolução de Tecnovigilância, RDC 665 de 30 de Março de 2022 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA.
- 2.2. O produto poderá ser devolvido somente mediante autorização por escrito fornecida por profissional da Qualidade responsável pela investigação da notificação.
- 2.3. A reposição, seja por outro produto ou monetária, dependerá da análise realizada e do acordo firmado entre as partes.
- 2.4. Se a análise for favorável à troca, o cliente receberá no endereço de origem, sem custos adicionais, a substituição pelo mesmo produto. Na ausência do mesmo produto em estoque, o cliente será comunicado e poderá escolher outro produto para troca entre as opções existentes no estoque, respeitando o valor limite do crédito. Se houver diferença de preço entre o produto escolhido e o produto reclamado, o pagamento da diferença será efetuado ou revertido em forma de crédito.
- 2.5. Caso a análise seja contrária à troca, o cliente receberá o relatório final da análise da reclamação, sem direito a substituição.
 - 2.5.1. Possíveis itens de reprovação:
 - Ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente).
 - Indícios de uso inadequado do produto.
 - Indícios de dano acidental.

Em caso de dúvidas, estamos à disposição para outros esclarecimentos.

Cordialmente,

Medika.