

4º RTDPJ - CTBA/PR

717746

ANEXO

ANEXO

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E TROCA DE PRODUTOS VENDIDOS PELO MARKETPLACE NISSEI

1. INTRODUÇÃO

A presente Política de Troca e Devolução ("Política") foi desenvolvida pela Farmácia Nissei ("NISSEI"), para regular e intermediar os direitos e garantias de seus usuários nas transações efetuadas no sítio eletrônico <https://www.farmaciasnissei.com.br/>, especificamente no que diz respeito às trocas e devoluções de produtos ofertados pelos parceiros autorizados ("FORNECEDOR") por meio de nosso Marketplace ("Marketplace" ou "Portal do Marketplace") aos nossos CLIENTES ("CLIENTE").

Produtos vendidos e entregues por Lojas Parceiras não podem ser trocados nas lojas físicas da NISSEI. O CLIENTE deverá solicitar a troca através dos nossos canais de atendimento.

Através desta Política, o CLIENTE encontrará informações relevantes sobre as condições de troca e devolução no ambiente do Portal do Marketplace, tendo liberdade de fazê-las sempre que manifestar seu desejo, observadas as condições aqui elencadas para tanto.

O CLIENTE fica ciente, ainda, de que a NISSEI atua como intermediadora da compra e venda de produtos e serviços ofertados e vendidos por parceiros autorizados e que atua e atuará amparada na legislação vigente, respeitando todos os direitos do consumidor, bem como seus deveres, sempre que necessário.

2. OBJETO

2.1. O objeto desta Política é estabelecer e esclarecer as regras e condições para troca e/ou devolução de Produtos e Serviços vendidos e entregues pelos FORNECEDORES ao CLIENTE, no Marketplace da NISSEI.

2.2. A fim de que o CLIENTE tenha a melhor experiência possível em eventual procedimento de troca e devolução solicitado por si no Portal do Marketplace, o presente documento e demais políticas da NISSEI devem ser lidos, compreendidos e aceitos pelo CLIENTE.

3. PROCEDIMENTOS PARA DEVOLUÇÃO E TROCA

3.1. DEVOLUÇÃO:

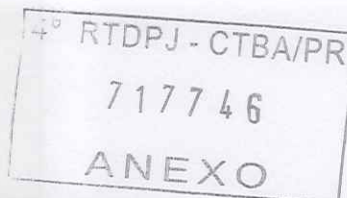
Caso o CLIENTE tenha o desejo de efetuar a troca ou devolução de um produto adquirido através de um de nossos FORNECEDORES no sítio eletrônico da NISSEI, deverá observar as condições e instruções abaixo, sem prejuízo daquelas informadas pelo FORNECEDOR, que podem ser diferentes ou mais específicas que as aqui descritas.

3.1.1. Arrependimento da compra. O CLIENTE poderá, no prazo de 07 (sete) dias a contar do recebimento do produto, desistir da compra. Nesse caso, o CLIENTE poderá realizar o pedido de devolução por meio de seu perfil no Portal Marketplace, em seu aplicativo ou por meio dos canais de atendimento da NISSEI (NAC).

3.1.2. Após receber a solicitação de cancelamento, dentro do prazo informado no item 3.1 acima,

2º OFÍCIO DISTRIBUIDOR
Registro de Títulos e Documentos
Registro Civil de Pessoas Jurídicas
Rua Mal. Deodoro, 320 - Sala 504
(41) 3225-3905 - Curitiba/PR





a **NISSEI** deverá comunicar ao **FORNECEDOR** por meio do Cadastro de Manifestação (OMD) e seguir com a intermediação de atendimento entre **CLIENTE** e **FORNECEDOR** quanto as etapas da devolução e do processo de restituição dos valores pagos.


- 3.1.3. Uma vez processado o pedido de cancelamento e informado ao **FORNECEDOR**, este ficará responsável em prestar todas as informações pertinentes ao **CLIENTE** por meio do Cadastro de Manifestação (OMD), inclusive com as instruções para devolução e logística reversa. O **FORNECEDOR** terá o prazo de 48 horas (quarenta e oito) horas úteis a contar do recebimento da OMD, para responder a solicitação.
- 3.1.4. Após o recebimento das instruções específicas pelo **FORNECEDOR**, o **CLIENTE** deverá separar e enviar o produto sem uso com todos os itens e acessórios que acompanharam a embalagem original, incluindo a nota fiscal e manuais de instrução.
- 3.1.5. A restituição dos valores pagos ao **CLIENTE**, quando cumpridas todas as etapas de acordo com as orientações do **FORNECEDOR**, será realizada após a confirmação por parte do **FORNECEDOR** quanto ao recebimento do pedido atestando as condições de devolução previstas no item 3.1.4 acima.
- 3.1.6. A ausência ou o não cumprimento de qualquer dos deveres e procedimentos elencados nos itens anteriores poderá acarretar o impedimento de o MARKETPLACE atender à solicitação de cancelamento e estornado o **CLIENTE**, que será devidamente orientado sobre tal decisão pelos canais de atendimento.

3.2. TROCA

- 3.2.1. Quando o **CLIENTE** recebe o produto, mas por algum motivo pessoal têm o desejo de trocá-lo, terá o mesmo prazo de 07 (sete) dias após o recebimento da mercadoria, para efetuar a solicitação de Troca pelos nossos canais de atendimento na plataforma do Marketplace, seja através do sítio eletrônico ou aplicativo.
- 3.2.2. O NAC ao receber a solicitação do **CLIENTE**, deverá encaminhar o mesmo via cadastro de Manifestação (OMD) ao **FORNECEDOR**, este terá o prazo de 03 (três) dias úteis para analisar a solicitação e responder a manifestação, informando sobre o procedimento específico para efetuar a troca do produto, enviando outras opções para a escolha do **CLIENTE**, desde que sejam de igual valor àquele adquirido anteriormente.
- 3.2.3. Caso o **FORNECEDOR** receba o produto em condições diferentes daquela em que o produto foi inicialmente enviado ao **CLIENTE**, poderá deixar de efetuar a troca, providenciar uma notificação com este parecer e reencaminhar o produto ao **CLIENTE**, que perderá a possibilidade de realizar a troca ou devolução do produto.
- 3.2.4. Um mesmo produto não poderá ser trocado mais de uma vez pelo **CLIENTE**, exceto na hipótese de o produto ter um defeito irreparável, que impossibilite sua manutenção pelo **FORNECEDOR** e uso pelo **CLIENTE**.

3.3. TROCA OU DEVOUÇÃO POR DEFEITO NO PRODUTO:

- 3.3.1. A solicitação de troca por defeito ou vício do produto deverá ser feita em até 7 (sete) dias



corridos a contar do recebimento do produto, sendo que o produto também deverá retornar diretamente ao **FORNECEDOR** em sua embalagem original, sem sinais de mau uso, acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios

3.3.2. Não é garantida a disponibilidade em estoque de produto idêntico no momento da troca. Se o produto idêntico estiver indisponível, o **CLIENTE** poderá optar por um produto similar, sendo que, nesta hipótese, se o preço do produto substituto for maior que o preço do produto substituído, a diferença deverá ser arcada pelo **CLIENTE**. Se o preço for menor, o menor preço será aplicado.

3.3.3. Caso o **CLIENTE** identifique vícios/defeitos aparentes ou de fácil constatação no produto ou serviço, poderá reclamar em 30 (trinta) dias, no caso de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; e 90 (noventa) dias, no caso de fornecimento de serviços e de produtos duráveis conforme prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

3.3.4. É assegurado ao **FORNECEDOR**/fabricante solucionar o vício ou defeito do produto por ele fornecido, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação do **CLIENTE**, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor. Caso este prazo seja extrapolado, o **CLIENTE** terá o direito à substituição do produto; o cancelamento da venda ou, ainda, o abatimento proporcional do preço do produto.

3.3.5. O **CLIENTE** deverá entrar em contato diretamente com o **FORNECEDOR** para que este informe quais são as redes credenciadas para efetuar a manutenção do produto. O **CLIENTE** poderá encontrar as informações para contato com o **FORNECEDOR** através dos manuais de instruções que acompanham o produto ou com nossa central de atendimento.

3.3.6. O **CLIENTE** deverá observar o procedimento para troca ou devolução do produto adotado nos itens acima elencados, observados os prazos especiais do item 3.3.4 acima, para produtos que apresentem defeitos.

3.3.7. A responsabilidade de manutenção de produtos que apresentem defeitos é exclusiva dos **FORNECEDORES** e fabricantes do produto, excluindo-se a **NISSEI**, no termo de Responsabilidade do **FORNECEDOR**, do item 4, abaixo.

3.4. HIPÓTESES DE RECUSA DE PRODUTOS PELOS CLIENTES

O **CLIENTE** poderá recusar o recebimento do produto, descrevendo o motivo no verso da Nota Fiscal, quando avaliar as situações abaixo relacionadas:

- a. Embalagem aberta ou avariada, amassada ou molhada, por exemplo;
- b. Produto danificado, quebrado, riscado ou em qualquer circunstância que não seja previsível da qualidade de produto nunca utilizado e bem condicionado;
- c. Produto que não corresponde ao adquirido;
- d. Produto que apresenta boa aparência, mas faltam peças ou acessórios.

4. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

4.1. O **FORNECEDOR** tem integral responsabilidade em garantir as condições da oferta e da entrega dos produtos anunciados no MARKETPLACE **NISSEI**. Caso o **CLIENTE** tenha alguma dúvida ou re-



clamação relacionada à entrega, troca ou devolução de produtos, os chamados abertos pelos canais de atendimento **NISSEI** serão direcionados para o atendimento e retorno por parte dos **FORNECEDORES**

- 4.2. O pedido de cancelamento do pedido por parte do **FORNECEDOR** só será autorizado sem ônus ao mesmo se informado por meio do Portal ao Parceiro **NISSEI**, em até 24 horas úteis após a confirmação do pagamento aprovado.
- 4.3. O cancelamento unilateral da compra por iniciativa do **FORNECEDOR**, seja por indisponibilidade de estoque, erro de sistema, ou mesmo impossibilidade, deverá ser comunicado imediatamente ao Marketplace, faz-se necessário a apresentação de uma opção de substituição, um produto que tenha as mesmas características ou similar, com o mesmo valor pago pelo **CLIENTE**. Caso o **CLIENTE** não tenha interesse na opção oferecida pela loja, então será formalizado o pedido de estorno ao **CLIENTE** do valor total da compra, neste caso será cobrada do **FORNECEDOR** a taxa de comissão negociada na proposta comercial assinada pelo **FORNECEDOR** junto ao **MARKETPLACE**.

Para mais informações ou solicitação de troca/devolução, entre em contato conosco pelo telefone 0800 6436464, link do fale conosco constante no nosso site ou por e-mail através do endereço: atendimentocliente@nisseisa.com.br, ou ainda através do Canal de Suporte ao Parceiro: e-mail marketplace@nisseisa.com.br.



4º RTDPJ - CTBA/PR
717746
ANEXO

CUSTAS
VRC 300
R\$ 73,80

2º OFÍCIO DISTRIBUIDOR
Registro de Títulos e Documentos
Registro Civil de Pessoas Jurídicas
Rua Mal. Deodoro, 320 - Sala 504
(41) 3225-3905 - Curitiba PR