



## Política de Devolução & Troca – Alimed Tec

A **Alimed Tec** busca garantir a total satisfação dos seus clientes. Caso seja necessário realizar a troca de um produto adquirido, siga as condições e procedimentos abaixo.

### Devolução de Produto

A **devolução** é o ato de retornar um produto ao fornecedor, fabricante ou vendedor, geralmente acompanhado de um reembolso, crédito ou outro tipo de compensação. A devolução pode ocorrer por diversos motivos, como defeito no produto, desistência da compra ou erro no pedido.

Tipos de Devolução:

- *Por Direito de Arrependimento* – No Brasil, compras feitas fora do estabelecimento comercial (online, telefone, catálogo) permitem devolução em até **7 dias** após o recebimento, com reembolso total.
- *Por Defeito ou Vício no Produto* – Se um item apresenta defeito, o consumidor pode devolvê-lo dentro do prazo legal (30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para duráveis).
- *Por Erro no Pedido* – Quando a loja envia um produto errado, o consumidor pode solicitar a devolução e receber o correto ou o reembolso.

A devolução pode resultar na recuperação do valor pago *ou* crédito para futuras compras.



## Troca de Produto

A **troca de mercadoria** é o processo pelo qual um consumidor devolve um produto adquirido e o substitui por outro, seja por questões de defeito, insatisfação, erro no pedido ou outros motivos.

Tipos de Troca:

- *Troca por Defeito* – Quando o produto apresenta falhas ou vícios de fabricação. Normalmente, o consumidor tem direito à troca dentro de um prazo legal (30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para duráveis).
- *Troca por Insatisfação* – troca caso o cliente não goste do produto, mesmo sem defeito, dentro de um prazo de 7 dias.
- *Troca por Tamanho/Modelo* – Quando o cliente necessita de uma variação diferente do produto adquirido, a troca estará sujeita à disponibilidade em estoque. Caso o item desejado não esteja disponível, o cliente poderá optar por crédito para compras futuras ou reembolso do valor pago.
- *Troca por Produto Errado* – quando há erro no envio, permitindo que o consumidor receba o item correto.

### **Direitos do Consumidor:**

No Brasil, o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** garante a troca **em casos de defeito** dentro de 30 dias (para produtos não duráveis) e 90 dias (para produtos duráveis). No caso de compras online, o consumidor tem **7 dias para desistir** da compra sem precisar justificar (direito de arrependimento).

### **Condições do Produto para Troca ou Devolução**

Para que a troca seja aceita, o produto deve:

- Estar na embalagem original, sem sinais de uso indevido.
- Conter todos os acessórios e manuais que o acompanham.
- Apresentar a nota fiscal de compra.



### **Procedimento para Solicitação de Troca ou Devolução**

1. Enviar um e-mail para **alimedtec@alimedtec.com** ou entrar em contato pelo telefone **(11) 95100-4944**, informando:
  - o Nome completo e número da Nota Fiscal.
  - o Motivo da solicitação de troca.
  - o Fotos ou vídeos do problema (se aplicável).
2. Nossa equipe analisará a solicitação e responderá em até **3 dias úteis**.
3. Caso aprovado, o cliente receberá instruções para envio do produto sem custos adicionais.

### **Situações que Impedem a Troca ou Devolução**

A troca ou devolução do produto não será realizada nos seguintes casos:

1. **Produto com sinais de uso indevido** – Itens que apresentem desgastes, danos provocados por mau uso, quedas, modificações ou reparos não autorizados.
2. **Produtos sem embalagem original e acessórios** – O item deve ser devolvido na embalagem original, acompanhado de todos os acessórios, manuais e nota fiscal.
3. **Solicitações fora do prazo legal ou estabelecido pela empresa** – Devoluções por arrependimento devem ser feitas em até 7 dias após o recebimento, e trocas por defeito devem seguir os prazos de 30 ou 90 dias, conforme o tipo de produto.
4. **Ausência de comprovação do defeito ou erro no pedido** – Em casos de defeito ou erro no envio, é necessário fornecer imagens, vídeos ou outras evidências para análise.
5. **Produtos de uso pessoal ou perecíveis** – Itens que, por sua natureza, não podem ser reutilizados após abertura da embalagem (ex.: equipamentos



médicos de uso único, produtos descartáveis ou com validade comprometida).

### **Considerações Finais**

- Caso o produto desejado para troca não esteja disponível em estoque, o cliente poderá optar por um **crédito no valor do produto** ou um **reembolso integral**.
- A Alimed Tec reserva-se o direito de revisar esta política a qualquer momento para melhor atender seus clientes.

Para mais informações, entre em contato com nosso suporte.

 **Central de Atendimento: (11) 95100-4944** 

 **E-mail: [alimedtec@alimedtec.com](mailto:alimedtec@alimedtec.com)**