



PARA DIVULGAÇÃO

Informações Gerais

Nosso compromisso é a satisfação nas compras realizadas em nossa empresa. Visando a uma parceria de respeito e confiança, criamos a **Política de Devolução**, com base nas melhores práticas do mercado.

Para evitar qualquer problema com a sua compra, fique atento:

- Com a descrição e marca do produto
- Com a quantidade solicitada do produto;

IMPORTANTE: Caso haja dúvidas sobre o produto a ser solicitado, sugerimos que não realize o pedido, até ter certeza de todos os itens acima citados.

Para uso do cliente e comercial:

Ocorrências que envolvam devolução devem ser comunicadas ao nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, dentro do prazo de até dois dias úteis a contar do recebimento da mercadoria, pelo telefone **0800 280 5070** ou através do sac@nazaria.com.br. Horário de funcionamento: **2ª a 6ª feira, das 8h às 18h.**

ATENÇÃO: Produtos devolvidos sem essa comunicação ou fora do prazo não serão recebidos em nossa Distribuidora.

IMPORTANTE: Recomendamos a recusa imediata no recebimento em qualquer das situações abaixo:

- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido; e/ou
- Pedido em desacordo (sobra ou falta).

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente



Se, ainda assim, houver o recebimento, entre em contato em até 2 dias úteis para nossa avaliação e retorno.

IMPORTANTE: Não serão aceitas devoluções nos seguintes casos

- Desistência de pedido após a chegada do mesmo;
- Medicamentos termolábeis: devido às condições específicas do produto, não aceitamos devoluções.

A devolução somente será aceita pela Distribuidora:

- Na embalagem original;
- Sem indícios de uso;
- Sem violação do lacre original do fabricante;
- Com o Formulário de devolução de mercadoria e
- Nota Fiscal de devolução* (eletrônica) referenciada com a nota fiscal de origem.

*não obrigatório para o consumidor final hospitalar, privado e público.

Nossos produtos não sofrem qualquer alteração em nosso Centro de Distribuição. Eles são enviados ao cliente exatamente como nos foram entregues pelo fabricante. Reservamo-nos o direito de não receber qualquer produto diferente do encaminhado pela Distribuidora ou que apresente claros indícios de violação e/ou avaria.

Crédito com a Distribuidora

Não realizamos reembolso de devolução parcial de mercadorias, para estes casos, o Cliente tem o direito a uma nota de crédito no mesmo valor da mercadoria a ser

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente



devolvida e será descontada na fatura seguinte do cliente junto a distribuidora. Para devolução total de mercadorias, é feito um estorno da fatura gerada pela referida venda.

Acompanhamento da reclamação

O contato poderá ser realizado por meio de nosso SAC através de número de telefone ou e-mail divulgados acima. No primeiro contato com o SAC da Distribuidora, esta gerará um número de protocolo que será informado ao cliente. A menção deste protocolo nos contatos subsequentes é imprescindível para a agilidade e eficácia do atendimento.

Em até 2 dias úteis o cliente receberá um e-mail com a posição de seu chamado, se foi ou não acatada a reclamação. O cliente receberá um último e-mail referente a conclusão da ocorrência (recebimento e internalização da mercadoria na Distribuidora), o que será após a análise, acompanhamento e verificação completa desta. O contato do cliente com o SAC e deste com o cliente pode ser realizado a qualquer momento.