

## **POLÍTICA DE COMPRA**

Nosso compromisso é assegurar a total satisfação nas compras realizadas em nossa loja. Para isso, todos os produtos passam por um rigoroso controle de qualidade antes do envio. Em caso de qualquer divergência constatada no ato da entrega, solicitamos que entre em contato conosco pelo e-mail [receitas@simplepharma.com.br](mailto:receitas@simplepharma.com.br) e aguarde instruções.

Atenção: Toda solicitação de troca ou devolução de produtos comercializados deve ser comunicada previamente por e-mail para [receitas@simplepharma.com.br](mailto:receitas@simplepharma.com.br), antes do reenvio dos produtos à nossa empresa.

### **I. CANCELAMENTO DE PEDIDO, TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS**

A Simple Pharma efetuará o cancelamento, a troca e aceitará a devolução do(s) produto(s) adquirido(s) por seus clientes, de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor. No entanto, existem regras distintas para produtos manipulados e não manipulados.

#### **I.I. PRODUTOS MANIPULADOS (MEDICAMENTOS E SUPLEMENTOS)**

Destacamos que os pedidos de produtos manipulados (medicamentos e suplementos) feitos sob encomenda não podem ser cancelados, devolvidos ou trocados, exceto nos seguintes casos: (i) comprovação de desvio de qualidade ou quantidade que os torne impróprios ou inadequados para o consumo; e/ou (ii) discrepância com as indicações constantes no recipiente, embalagem, rótulo ou mensagem publicitária.

Isso ocorre porque esses produtos são personalizados e preparados especificamente para atender às necessidades individuais do cliente, de acordo com uma prescrição médica. Como resultado, eles não podem ser reutilizados ou revendidos a terceiros, o que inviabiliza o cancelamento e a troca ou devolução.

Além disso, há uma questão de segurança sanitária envolvida: a troca ou devolução de produtos manipulados poderia representar um risco sanitário, pois não há garantia de que o consumidor observou os cuidados de armazenamento necessários para manter a qualidade e eficácia do produto. Qualquer desvio nas condições de armazenamento pode comprometer a segurança do medicamento, tornando-o inadequado para uso por outros pacientes.

Esta política está em conformidade com as regulamentações da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e adota as melhores práticas do setor farmacêutico, incluindo, mas não se limitando, à RDC 67/2007, uma resolução da ANVISA que dispõe sobre as Boas Práticas de Manipulação de Preparações Magistrais e Oficiais para Uso Humano. O objetivo da Simple Pharma é mitigar todo e qualquer risco sanitário, prezando pela segurança e saúde do consumidor.

Para fins de troca ou devolução, considera-se desvio de qualidade qualquer alteração no aspecto, cor, odor, sabor, quantidade de comprimidos na embalagem, volume, presença de corpo estranho ou validade do produto. Não serão considerados desvio de qualidade os produtos devolvidos para avaliação técnica nos seguintes casos: ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente); indícios de uso inadequado do produto; desgaste do produto em decorrência do uso; devolução com menos de 50% do produto na embalagem.

Diante do exposto, se o produto manipulado apresentar desvio de qualidade e quantidade comprovados, a troca ou reembolso serão realizados conforme os artigos 18, 19 e 26 do Código de Defesa do Consumidor. Entre em contato pelo e-mail [receitas@simplepharma.com.br](mailto:receitas@simplepharma.com.br) informando o problema para receber as instruções de reenvio.

## I.II. PRODUTOS NÃO MANIPULADOS

Para produtos não manipulados, nossa política de troca ou devolução está em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor. O prazo para solicitar a troca ou devolução de produtos que apresentem defeitos é de 30 dias para produtos não duráveis e de 90 dias para produtos duráveis, contados a partir da entrega do produto ao consumidor. Se o defeito for oculto e só aparecer depois, o prazo começa a contar quando o defeito for identificado.

O consumidor tem o direito de desistir da compra no prazo de até 7 dias contados da data de envio do pedido ou do recebimento do produto, sempre que a compra for feita fora do estabelecimento comercial, como por telefone ou online através do nosso WhatsApp. Este direito de arrependimento não se aplica a compras feitas diretamente em nossa loja física, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Para cancelar, trocar ou devolver um produto não manipulado, ele deve estar em sua embalagem original, com manual e todos os acessórios, e não pode ter sido usado ou consumido. A Simple Pharma somente efetuará a troca ou reembolso após a confirmação de que o produto está apto para a troca ou devolução. Para tanto, o produto passará por uma avaliação para verificar sua condição. Se houver indícios de uso ou destruição parcial, a troca ou devolução não será possível.

Para realizar a troca ou devolução de produtos não manipulados, envie um e-mail para [receitas@simplepharma.com.br](mailto:receitas@simplepharma.com.br) explicando o motivo. Retornaremos com as instruções para envio do produto.

## **II. PRAZOS PARA REEMBOLSO OU TROCA**

Em conformidade com os artigos 18 e 19 do Código de Defesa do Consumidor, a Simple Pharma tem um prazo de até 30 dias para resolver problemas relacionados a produtos com defeito. Dentro desse período, nosso objetivo é reparar o produto, substituí-lo por outro igual, restituir a quantia paga ou oferecer um abatimento proporcional do preço, conforme a legislação aplicável.

Nosso compromisso é processar internamente a troca ou reembolso dentro de 2 dias úteis após a confirmação de que o produto está apto para troca ou devolução. No entanto, o prazo total para que o consumidor receba o novo produto ou reembolso pode variar devido ao tempo necessário para avaliação, processamento e envio do produto, especialmente considerando que atendemos clientes em todo o Brasil.

A presente política visa garantir a segurança e a saúde do consumidor, seguindo as normas vigentes e as melhores práticas do setor farmacêutico. Para qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimento, entre em contato com nosso atendimento ao cliente pelo e-mail [receitas@simplepharma.com.br](mailto:receitas@simplepharma.com.br).