

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES – CONSUMIDOR FINAL
CATALMEDIC INDÚSTRIA DE SUPLEMENTOS ALIMENTARES LTDA.

O presente documento estabelece os termos e condições para a troca e devolução de produtos adquiridos por consumidores finais, seja através de revendedores autorizados ou pelos canais digitais oficiais da **CATALMEDIC INDÚSTRIA DE SUPLEMENTOS ALIMENTARES LTDA** (CNPJ 13.863.373/0001-38), doravante denominada **VENDEDORA**.

A presente política visa a garantir a transparência, a segurança e o respeito aos direitos de seus clientes, em total conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

CLÁUSULA PRIMEIRA – DIREITO DE ARREPENDIMENTO (COMPRAS ONLINE)

- 1.1. Exclusivamente para as compras realizadas através dos canais digitais da **VENDEDORA** (website, aplicativos, etc.), o consumidor poderá exercer o seu direito de arrependimento, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.
- 1.2. A solicitação de devolução por arrependimento deverá ser comunicada à Central de Atendimento ao Cliente em até **7 (sete) dias corridos**, a contar da data de recebimento do produto.
- 1.3. Para que a devolução seja aceita, o produto deverá ser retornado à **VENDEDORA** em sua embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado da respectiva nota ou cupom fiscal. **Os custos de transporte relativos à devolução por arrependimento serão integralmente arcados pela VENDEDORA**, que fornecerá ao consumidor as instruções e os meios para a postagem reversa.

CLÁUSULA SEGUNDA – TROCA POR VÍCIO OU DEFEITO DO PRODUTO (GARANTIA LEGAL)

- 2.1 Caso o produto adquirido apresente algum vício ou defeito de fabricação que o torne impróprio ou inadequado ao consumo, o consumidor deverá contatar a Central de Atendimento ao Cliente para relatar o ocorrido. SAC contato@catalmedic.com.br
- 2.2 O prazo para reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos duráveis, como suplementos alimentares, é de **90 (noventa) dias**, a contar da data da entrega efetiva do produto, conforme art. 26, II, do CDC.
- 2.3 Para o exercício deste direito, é **imprescindível a apresentação do comprovante de compra** (nota ou cupom fiscal), que atesta a data da aquisição e a origem do produto. O consumidor declara-se ciente da necessidade de guarda deste documento.
- 2.4 Constatado o vício, a **VENDEDORA**, nos termos do art. 18 do CDC, terá o prazo de até 30 (trinta) dias para saná-lo e, não o fazendo, o consumidor poderá exigir, alternativamente e à sua escolha:
 - a) Substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
 - b) A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada;
 - c) O abatimento proporcional do preço.

CLÁUSULA TERCEIRA – POLÍTICA DE TROCA POR LIBERALIDADE (COMPRAS EM GERAL)

- 3.1 Como benefício adicional e por mera liberalidade, para além das garantias legais, a **VENDEDORA** oferece uma política de troca para produtos sem vício.
- 3.2 O consumidor poderá solicitar a troca de um produto (desde que não seja por vício), sob as seguintes condições cumulativas:
 - a) A solicitação deve ser feita no prazo máximo de **60 (sessenta) dias corridos** a contar da data da compra;
 - b) O produto deve estar com o **lacre de segurança intacto, sem qualquer indício de uso ou violação**, em sua embalagem original e em perfeito estado de conservação;

c) É obrigatória a apresentação do comprovante de compra (nota ou cupom fiscal).

- 3.3** Esta política de troca por liberalidade **não se aplica a produtos em promoção ou com data de validade próxima**, quando tal condição for previamente informada ao consumidor no ato da compra. Os custos de frete para esta modalidade de troca correrão por conta do consumidor.

CLÁUSULA QUARTA – RECOMENDAÇÕES DE CONSUMO E ARMAZENAMENTO

- 4.1** Esta política de troca por liberalidade **não se aplica a produtos em promoção ou com data de validade próxima**, quando tal condição for previamente informada ao consumidor no ato da compra. Os custos de frete para esta modalidade de troca correrão por conta do consumidor.
- 4.2** Para garantir a máxima eficácia, segurança e qualidade dos produtos, a **VENDEDORA** recomenda expressamente que o consumidor **inicie o consumo do suplemento em até 30 (trinta) dias após a data da compra**.
- 4.3** É de responsabilidade do consumidor armazenar o produto em local seco, fresco, arejado e ao abrigo da luz solar, seguindo as instruções contidas na embalagem. A garantia legal ou a política de troca por liberalidade poderão ser invalidadas caso seja constatado que o vício ou dano ao produto decorreu de armazenamento inadequado.

CLÁUSULA QUINTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1** A **VENDEDORA** não se responsabiliza por trocas ou suporte a produtos adquiridos em canais de venda não oficiais ou de revendedores não autorizados.
- 5.2** Em caso de dúvidas, o consumidor deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente da **CATALMEDIC**, SAC contato@catalmedic.com.br.
- 5.3** Para a solução de quaisquer controvérsias decorrentes desta relação de consumo, será competente o foro do domicílio do consumidor, conforme art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor.

CATALMEDIC INDÚSTRIA DE SUPLEMENTOS ALIMENTARES LTDA.
CNPJ: 13.863.373/0001-38