

## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Seu pedido não era o que queria? Não tem problema!  
A primeira troca/devolução aqui na **Negra Rosa** é gratuita.

Nós arcamos com todos os custos de troca, devolução e da entrega de um novo produto. A **Negra Rosa** é absolutamente comprometida com a satisfação de seus clientes, oferecendo-lhes máxima transparência e respeito. Assim, com subsídio no Código de Defesa do Consumidor nos artigos 18, 26 e 49, a **Negra Rosa** criou sua política de Trocas e Devoluções, confira os critérios:

### ARREPENDIMENTO DA COMPRA:

Segundo o Artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor, você pode trocar ou desistir da sua compra em até sete dias corridos, a contar da data do recebimento do produto. Você pode receber de volta o valor que pagou ou trocar por outro produto que esteja em estoque. A troca ou devolução só poderá ser feita se o produto estiver na sua embalagem original, sem sinais de uso e mantendo o lacre original inviolado.

Se este é o seu caso, para efetuar a desistência de uma compra basta enviar um e-mail para [loja.virtual@farmax.com.br](mailto:loja.virtual@farmax.com.br), contendo as seguintes informações:

Nome completo do titular da compra:

CPF do cliente:

Número do pedido:

Telefone(s) do cliente com DDD:

Motivo do arrependimento de compra:

Após recebimento do e-mail de desistência da compra, a equipe da loja virtual irá entrar em contato com você, cliente, informando o procedimento para devolução do produto. A remessa deverá conter, impreterivelmente o produto a ser devolvido, com embalagem íntegra e inviolada, com todos os componentes em perfeito estado de conservação e sem uso e a nota fiscal de compra.

Após o recebimento do(s) produto(s) devolvido(s), a equipe da loja virtual realizará a análise da mercadoria para avaliar se atende aos critérios acima informados. Em caso afirmativo, a equipe dará entrada aos procedimentos de ressarcimento do valor ou troca de produto.

*\*Outras Informações Importantes:*

*O produto a ser devolvido deverá ser enviado para a **Negra Rosa** através da Guia de Postagem disponibilizada pelo time de atendimento.*

### PRODUTO NOVO COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO:

Todos os produtos **Negra Rosa** respeitam a garantia legal de 30 (trinta) dias para quaisquer defeitos, desde que não sejam decorrentes do uso ou armazenamento incorretos ou inapropriados. Uma vez que o defeito seja comprovado através do envio

de fotos e ao responder algumas perguntas, trocaremos o produto avariado ou devolveremos o valor pago, a escolha do consumidor. Informações necessárias para trocas:

Nome completo do titular da compra:

CPF do cliente:

Número do pedido:

Telefone(s) do cliente com DDD:

Motivo do arrependimento de compra:

Caso a escolha do consumidor seja pela troca do produto, após recebimento da solicitação de troca, por defeito no produto, a equipe da loja virtual irá enviar um e-mail com instruções sobre o procedimento. Após a verificação da disponibilidade em estoque dos produtos desejados, a equipe da loja virtual os enviará para o endereço cadastrado.

Também será enviado um aviso por e-mail informando que a nova postagem foi realizada. Se o cliente desejar, pode solicitar o código de rastreamento para controle próprio. Se o produto desejado não estiver disponível no estoque, o cliente poderá escolher outro produto com valor semelhante ou a restituição do valor pago.

*\*Outras Informações Importantes:*

*O produto deve ser devolvido via postagem reversa, que será disponibilizado após contato com o nosso time de experiência do cliente.*

### **INFORMAÇÕES GERAIS:**

Para a maior comodidade e planejamento de nossos clientes, a **Negra Rosa** informa que todos os produtos encaminhados para devolução ou troca para o endereço da loja virtual sem comunicação prévia com nossa Central serão reenviados para seu remetente.

Todos os produtos recebidos serão submetidos a uma avaliação, com o objetivo de averiguar se a devolução preenche os requisitos estipulados nesta Política de Trocas e Devoluções e na legislação de proteção ao consumidor. Desde que o produto devolvido preencha os requisitos aqui estipulados, nossos clientes serão, no caso de devoluções, reembolsados de suas despesas com o frete do produto.

No caso de trocas você, nosso cliente, receberá, por meio da equipe da **Negra Rosa**, todas as informações para a troca pelo novo produto. A troca deve ser feita por produtos do mesmo valor, ou através de vale compras.

Caso a devolução ou troca não esteja em conformidade com esta Política, a mercadoria será devolvida à você, cliente, acompanhada de uma cópia da avaliação realizada e, neste caso, não será devido qualquer ressarcimento.

### **SOLICITAÇÃO DE ESTORNO E REEMBOLSOS:**

O valor dos produtos adquiridos, quando admitido o reembolso, será sempre devolvido de acordo com a forma de pagamento utilizada na ocasião da compra.

No caso da compra por cartão de crédito, o estorno será solicitado a operadora do cartão de crédito em até 7 dias úteis após a aprovação do item na análise de qualidade. Lembramos que esse procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão de crédito utilizado, não sendo possível antecipar o estorno via crédito em conta corrente.

No caso da compra por boleto, o reembolso também ocorrerá dentro de até 07 dias úteis após a aprovação do item na análise de qualidade, mediante a apresentação dos dados bancários para depósito.

### **VOCÊ PODE ENTRAR EM CONTATO CONOSCO ATRAVÉS:**

Chat: De segunda a sexta das 08hrs às 18hrs (Exceto feriados).

E-mail: loja.virtual@farmax.com.br

### **ATENÇÃO:**

Produtos encaminhados fora das especificações acima não serão aceitos para análise de defeitos e automaticamente serão devolvidos ao remetente.

### **MUDANÇAS NESSA POLÍTICA**

A **Negra Rosa** se reserva o direito de modificar, de tempos em tempos, esta Política de Trocas e Devoluções, sempre de acordo com a legislação vigente. Caso esta Política de Trocas e Devoluções seja modificada, nossa equipe postará uma nota em destaque no Site informando todos os Usuários sobre a alteração.

Esta Política de Trocas e Devoluções é regida pelas leis da República Federativa do Brasil.

## POLÍTICA DE ENTREGA

A **Negra Rosa** oferece aos seus clientes serviços de qualidade e por isso mantém parcerias com os melhores operadores logísticos. Isso faz parte da nossa proposta. O respeito pelos clientes e a manutenção da credibilidade, buscando atingir sempre a excelência no que oferecemos.

Seu pedido será enviado em um determinado prazo de entrega, que varia de acordo com o produto que você vai comprar e o local que ele será entregue, ressaltamos também que este prazo começa a valer somente após a confirmação de pagamento do seu pedido.

Para calcular o prazo de entrega, basta acessar a página do produto desejado, inserir seu cep e clicar em calcular frete. Pronto! Todas as opções de entrega serão informadas. =)

É sempre importante verificar o pedido no ato de sua entrega, pois, caso você encontre alguma avaria, defeito ou item faltante, orientamos que realize a recusa e faça uma ressalva na Nota Fiscal.

Nossas entregas ocorrem de segunda-feira a sexta-feira das 08h00 às 20h00.

Todos os prazos de entrega descritos no site são considerados apenas após a confirmação da aprovação do pagamento.

De qualquer modo, fique tranquilo, você pode acompanhar o status do seu pedido na sua área de cliente ou também pelo seu e-mail, todo o processo é automatizado garantindo a rapidez da sua entrega.

Ressaltamos também que sua Nota Fiscal será emitida apenas quando o pedido for faturado e enviado ao transportador.

\*O frete é calculado de acordo com as condições unitárias de cada produto e localidade de entrega. Consulte o valor exato do frete antes da finalização do seu pedido.

\*Ressaltamos ainda que o recebedor da entrega deve ser orientado para conferir as mercadorias no ato do recebimento.

### **NO CASO DE DÚVIDAS, VOCÊ PODE ENTRAR EM CONTATO CONOSCO ATRAVÉS:**

Chat: De segunda a sexta das 08hrs às 18hrs (Exceto feriados).

E-mail: [loja.virtual@farmax.com.br](mailto:loja.virtual@farmax.com.br)

### **MUDANÇAS NESSA POLÍTICA**

A **Negra Rosa** se reserva o direito de modificar, de tempos em tempos, esta Política de Entregas, sempre de acordo com a legislação vigente. Caso esta Política de Entregas seja modificada, nossa equipe postará uma nota em destaque no Site informando todos os Usuários sobre a alteração.