



POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

ATENÇÃO: Qualquer reclamação / pedido de troca ou devolução só será considerado mediante apresentação da fatura/recibo de compra.

ATENÇÃO: Para produtos em que seja solicitada a compra de dois tamanhos diferentes para prova no utente, tem 1 dia útil para proceder à devolução do mesmo caso contrário a devolução ser-lhe-á recusada de forma a garantir a segurança de todos os nossos clientes.

ATENÇÃO: A troca/devolução apenas é possível em produtos que sejam ajudas técnicas ou calçado pré-fabricado 5 dias após a compra dos mesmos. Todos os restantes produtos não são legíveis para a troca por motivos de segurança e saúde pública de todos os nossos clientes.

ATENÇÃO: Produtos em embalagens com selos ou lacrados não podem ser trocados/devolvidos em situações que não sejam defeito de fabrico

As condições e termos que se seguem aplicam-se a todas as compras realizadas nas instalações do Centro Ortopédico da Parede e compras efetuadas online através do nosso website ou via e-mail/telefone com algum dos técnicos do estabelecimento. Sendo que dependendo da maneira como efetuou a sua compra, são aplicadas condições de troca/devolução diferentes.

Não obstante, todas as políticas definidas abaixo, serão sempre mediadas com recurso ao bom senso, tendo em consideração em todos os momentos, os interesses da manutenção de uma boa relação comercial com o cliente sem que isso nunca prejudique o Centro Ortopédico da Parede.

ÍNDICE

TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS COM DEFEITO DE FABRICO:.....	2
TROCA DE PRODUTOS COMPRADOS EM LOJA:.....	2
TROCA/DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS COMPRADOS ON-LINE (VIA TELEFONE E E-MAIL)	3
TROCA DE CALÇADO ORTOPÉDICO PRÉ-FABRICADO EM PERÍODOS EXCECIONAIS (ÉPOCA NATALÍCIA E PÁSCOA)	4
DEVOLUÇÕES DE COMPRAS EM LOJA	4
POLÍTICA DO SINAL.....	5
POLÍTICA DO VALE.....	5



TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS COM DEFEITO DE FABRICO:

Qualquer artigo que apresente defeito de fabrico está sujeito às condições de troca e devolução do fabricante dos mesmos. Artigos que apresentem defeito poderão ter de ser sujeitos a uma verificação técnica e especializada por parte do fabricante por razões externas e fora do alcance do Centro Ortopédico da Parede. A decisão final da troca ou devolução em relação a produtos com defeito de fabrico será sempre dada com base num relatório feito pela entidade competente. No caso do artigo enviado ao fabricante, após avaliação especializada, não apresentar defeito de fabrico mas sim outros problemas que levem ao não reembolso do produto, todos os custos associados ao processo de avaliação do produto serão da responsabilidade do cliente.

A resolução no caso de o produto apresentar defeito de fabrico pode ser feita das seguintes formas, após apresentação do comprovativo de compra:

- Substituição do produto por um modelo igual, mas que não apresente qualquer tipo de defeito;
- Vale no valor da compra para gastar em loja;
- Devolução do valor pago em dinheiro ou cartão, conforme a situação;

No caso de querer saber o tempo de garantia contra defeito de fabrico associado a cada produto, é favor comunicar a sua vontade ao técnico ou vendedor que o atender, já que apesar da grande maioria dos produtos vendidos terem a garantia de 3 anos legalmente exigida, à também outros artigos que por serem dispositivos médicos ou feitos por medida, a sua garantia pode ter prazos diferentes que se encontram devidamente legislados e fiscalizados pelas autoridades de saúde competentes.

TROCA DE PRODUTOS COMPRADOS EM LOJA:

As únicas categorias de produtos comprados em loja elegíveis para troca são as ajudas técnicas pré-fabricadas e calçado pré-fabricado. No entanto a troca dos mesmos está dependente das seguintes condições:

- Prazo de troca de 5 dias úteis após o dia da compra do dispositivo;
- Apresentação do comprovativo de compra obrigatoriamente (fatura);
- Equipamento nas condições em que foi fornecido, sem qualquer marca de utilização e dentro da embalagem original com todo o conteúdo disponível na mesma (inclui acessórios, livro de instruções, etc.);

Qualquer outro dispositivo seja ele feito por medida ou um produto considerado médico (com marcação CE) são considerados ilegíveis para qualquer tipo de troca

TROCA/DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS COMPRADOS ON-LINE (VIATELEFONE E E-MAIL):

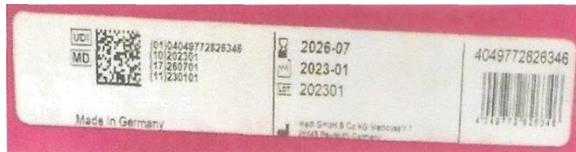
Em **compras efetuadas on-line**, por **telefone** ou **e-mail** os produtos que:

- **Não sejam encomendados com características específicas pedidas exclusivamente para o consumidor final**
- **Não sejam confeccionados por medida**
- **Não sejam produtos médicos (com marcação CE)**

Têm 14 dias desde a data da sua entrega **para serem trocados ou devolvidos**, exercendo assim o seu direito de livre resolução como previsto no DL (decreto lei) n°24/2014, de 14 de fevereiro.

Para o produto ser elegível para troca/devolução, o mesmo tem de apresentar as seguintes condições, como previsto no mesmo DL:

- **Apresentação do comprovativo de compra obrigatoriamente (fatura);**
- **Equipamento nas condições em que foi fornecido, sem marcas de utilização e dentro da embalagem original com todo o conteúdo disponível na mesma (inclui acessórios, livro de instruções, etc.)**
- **A embalagem do dispositivo não pode apresentar danos de abertura na zona da etiqueta de identificação única.**
- **Aceite:**



Não Aceite:



Em qualquer equipamento ou dispositivo que possa levantar questões quanto à sua higiene (exemplo: produtos de descanso como almofadas e produtos de higiene para a casa-de-banho) de forma a proteger a saúde de todos os nossos consumidores, o Centro Ortopédico da Parede tem direito a negar a devolução ou troca do mesmo. (Como previsto no DL n°24/2014, de 14 de fevereiro).

Em produtos elegíveis para devolução comprados on-line o processo pode desenrolar-se da seguinte forma:

- **O cliente aceita uma Nota de Crédito para usufruir em loja;**
- **No caso de o cliente preferir o reembolso em dinheiro/multibanco os seguintes valores irão ser cobrados à data da devolução:**
- **Caso o produto não pertença ao stock regular do Centro Ortopédico da Parede, os custos associados à devolução ao fornecedor serão cobrados ao cliente, consoante as taxas praticadas no dia do pedido de devolução;**
- **O valor de 5,00€ associado ao serviço já prestado pelo Centro Ortopédico da Parede relacionado com o efetuar da encomenda do produto e com o processo de devolução do mesmo.**

(Ambas as condições estão previstas no DL n°24/2014, de 14 de Fevereiro)



TROCA DE CALÇADO ORTOPÉDICO PRÉ-FABRICADO EM PERÍODOS EXCECIONAIS ÉPOCA NATALÍCIA E PÁSCOA:

De modo a agilizar situações regulares em que os consumidores necessitam de permanecer na posse do calçado por períodos mais extensos em época Natalícia e da Páscoa, no Centro Ortopédico da Parede tem um período excecional de trocas de calçado pré-fabricado que necessita sempre de ser acordado previamente com o consumidor. De **10 de Dezembro até 10 de Janeiro** e de **1 de Março até 30 de Abril**, qualquer modelo de calçado pré-fabricado pode ser **trocado até 10 dias úteis** após a compra dos mesmos, desde que:

- O consumidor possua a fatura associada à compra dos mesmos;
- O produto se apresente nas condições em que foi fornecido, sem marcas de utilização e dentro da embalagem original com todo o conteúdo disponível na mesma (inclui acessórios, livro de instruções, etc.)

No caso do cliente querer proceder à troca do produto, o mesmo pode ser feito das seguintes formas:

- Troca por outro modelo do mesmo calçado ou por um modelo diferente (sendo que no caso de haver diferenças de valor, o cliente terá de pagar a diferença a mais, ou receber uma nota de crédito para usar em loja caso o modelo alternativo seja de um valor inferior;
- Vale no valor do calçado para usar em loja numa futura compra;

DEVOLUÇÕES DE COMPRAS EM LOJA

Os **únicos produtos** que se encontram **elegíveis** para devoluções em loja **são as ajudas técnicas e o calçado pré-fabricado**. Contudo a devolução dos mesmos está sujeita às seguintes condições:

- Prazo de devolução de 5 dias úteis após o dia da compra do dispositivo;
- Apresentação do comprovativo de compra obrigatoriamente (fatura);
- Equipamento nas condições em que foi fornecido, sem marcas de utilização e dentro da embalagem original com todo o conteúdo disponível na mesma (inclui acessórios, livro de instruções, etc.);

Qualquer outro dispositivo seja ele feito por medida ou um produto considerado médico (com marcação CE) são considerados ilegíveis para qualquer tipo de devolução e reembolso.

No caso de todas as condições acima serem cumpridas, a devolução será oferecida ao cliente em forma de vale no valor da compra efetuada para usar em loja.



POLÍTICA DO SINAL

Aquando da compra de um dispositivo fabricado por medida ou da encomenda de um produto que não faz parte do stock habitual do Centro Ortopédico da Parede, a mesma reserva-se no direito de requisitar um sinal de 50% do valor total do produto.

O cliente será devidamente contactado via chamada telefónica e através de uma SMS escrita no dia em que o produto estiver pronto para levantamento nas nossas instalações, no qual terá 90 dias para proceder ao mesmo.

Em caso de incumprimento por parte do vendedor, o consumidor tem direito à devolução em dobro da totalidade do sinal. Em caso de incumprimento da parte do consumidor, o Centro Ortopédico da Parede vê-se no direito de fazer seu o sinal e o produto requisitado. (DL n° 236/80, de 18 de julho, Art° 442)

No caso em que o cliente deixou ao encargo do Centro Ortopédico da Parede um produto seu para que o mesmo seja reparado/alterado/substituído, o Centro Ortopédico da Parede tem a responsabilidade de manter o mesmo nas condições em que lhe foi entregue ou com as alterações solicitadas até 90 dias após o contacto por escrito com o cliente de que o mesmo se encontra pronto para levantamento.

Ultrapassando o prazo dos 90 dias de levantamento, o Centro Ortopédico da Parede fica livre de todas as responsabilidades de armazenamento do produto deixado pelo cliente, pelo que, poderá em caso de necessidade, desfazer-se do mesmo.

POLÍTICA DO VALE

No ato da troca ou da devolução de um produto poder-lhe-á ser emitido um vale referente ao valor total e/ou parcial da sua compra. **Os vales emitidos pelo Centro Ortopédico da Parede têm uma validade de 1 ano após a emissão do mesmo.**

Ou seja, um vale emitido no dia 01/01/2022 é válido até ao dia 01/01/2023. No caso do uso parcial do vale o mesmo renova por mais 1 ano.

Com os melhores Cumprimentos,

A GERÊNCIA.

Francisco Quintino
André Quintino