

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS PARA CRÉDITO

1) Âmbito

Este documento reflete os termos e condições gerais para devoluções de produtos para crédito.

No entanto, qualquer cláusula indicada no contrato/condições particulares de um cliente pode modificar alguns ou todos os pontos definidos abaixo.

Caso tenha sido acordado algo diferente nas condições do cliente, será necessário dirigir-se à pessoa de contato do departamento comercial, para realizar as respetivas gestões.

2) Validade

Este documento é válido a partir do dia 01/01/2026.

3) Sem direito a crédito

- A data da guia de remessa ou nota de entrega original é superior a 12 meses.

- Devoluções sem indicação do número da nota de entrega e/ou guia de remessa.

- Produto com uma data de validade inferior a 12 meses.

- Caixas de lentes de contacto em mau estado, abertas, pintadas, danificadas, com autocolantes.

- Caixas de lentes de contacto soltas que compõem um formato.

- Caixas e/ou blisters de teste de lentes de fabrico.

- Produto de lentes de contacto descontinuado que ultrapassou os tempos estabelecidos nas condições de "produtos descontinuados" indicadas no ponto 4.

4) Tem direito ao crédito

- Devoluções de produtos devido a um incidente da CooperVision, como por exemplo:

pedido incorreto pela CooperVision,

um incidente informático da CooperVision,

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS PARA CRÉDITO

incidência da página web da CooperVision,
atraso na entrega do produto,
envio incorreto de produtos,
erro na entrega do produto,
envio danificado durante a manipulação e/ou transporte.

Nesses casos, o cliente deve notificar a CooperVision no prazo máximo de 7 dias após a entrega do produto no destino.

- Produtos Brand e/ou marcas de zona com geometria esférica, tórica ou multifocal: os clientes podem devolvê-los em qualquer altura desde que seja fornecido o número da guia de remessa ou número de nota de entrega, e as caixas estejam em bom estado e tenham mais de um ano de validade. (ver exceção para produtos descontinuados abaixo).

- Produto de marca de zona de geometria esférica: 365 dias desde a data da guia de remessa e/ou nota do envio sempre que haja uma troca (é fundamental que o gestor faça os casos correspondentes) e que os packs estejam em bom estado e tenham mais de um ano para expirar.

- Produto de marca privada com geometria tórica ou multifocal: 90 dias desde a data da guia de remessa e/ou nota do envio sempre que os packs estejam em bom estado e tenham mais de um ano para expirar.

- Produto de marca privada devido a mudança/saída do grupo: 90 dias desde a data a partir da mudança/saída do grupo, desde que haja uma troca (é necessário que o gestor faça os casos correspondentes), e as caixas estejam em bom estado e tenham mais de um ano de validade.

- Produto de marca privada devido saída do grupo com cobrança centralizada: a devolução da mercadoria deve ser sempre feita antes da saída do grupo, desde que haja uma troca (é necessário que o gestor faça os casos correspondentes), e as caixas estejam em bom estado e tenham mais de um ano de validade.

- Produto descontinuado Brand, Marca de Zona ou Marca Própria, e geometria esférica: 365 dias desde a data da guia de remessa e/ou nota do envio sempre que haja uma troca (é fundamental que o gestor faça os casos correspondentes) e que os packs estejam em bom estado e tenham mais de um ano para expirar.

- Produto descontinuado Brand, Marca de Zona ou Marca Própria, e geometria tórica ou multifocal: 90 dias desde a data da guia de remessa e/ou nota do envio sempre que os packs estejam em bom estado e tenham mais de um ano para expirar

5) Tratamento de produto não autorizado para crédito

As devoluções de produtos para crédito que estejam fora desta política, não terão direito a crédito e serão diretamente destruídas.