

## **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 01/01/2023.

### 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 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,  
incidência da página web da CooperVision,  
atraso na entrega do produto,



## **POLÍTICA DE DEVOUÇÃO DE PRODUTOS PARA CRÉDITO**

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.