

## **POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO/REEMBOLSO**

Para garantir sua satisfação, a U.L Química e científica LTDA, criou uma Política de Devolução e Reembolso, que esclarecemos abaixo.

Inicialmente, informamos que quaisquer dúvidas poderão ser respondidas por meio de contato com a empresa. Para tanto, envie-nos um e-mail: [lygia.sousa@unionlab.com.br](mailto:lygia.sousa@unionlab.com.br) ou entre em contato através do telefone (027) 2121-0750.

A empresa compreende que trocas e devoluções poderão acontecer exclusivamente nas situações abaixo previstas:

1. Desistência da Compra
2. Defeito do Produto
3. Descumprimento do prazo de entrega ou danificação da embalagem do produto por culpa exclusiva da Union Lab

Ainda nestes casos, para que seja efetivada a troca, será obrigatório que:

- a) O produto esteja acompanhado no ato da troca da nota fiscal da compra, embalagem original e com todos os acessórios, bulas, manuais, conforme o caso, igualmente como foi recebido;
- b) O produto esteja sem indícios de estrago por mau uso;

Ao receber seu pedido ressaltamos que é de extrema importância que você confira se todos os produtos foram entregues em suas embalagens originais, devidamente lacradas e de acordo com o que foi solicitado. Recomendamos que você se recuse a receber qualquer pedido em caso de embalagem aberta ou avariada, produto avariado (amassado, quebrado, rasgado, riscado) e produto em desacordo com o pedido.

Antes de utilizar qualquer produto leia atentamente todas as informações contidas na embalagem, rótulo ou bula.

Todas as trocas estão sujeitas à disponibilidade no estoque.

Em todos os casos, o cliente deverá entrar em contato previamente com nosso Setor Comercial, com o número do pedido, o número da nota fiscal da compra do produto e o motivo da troca. O Setor Comercial indicará o procedimento.

Todos os produtos recebidos serão submetidos a uma avaliação, com o objetivo de averiguar se a devolução preenche os requisitos estipulados nesta Política.

No caso de trocas, o cliente receberá através do Setor Comercial, todas as informações para a troca pelo novo produto.

Caso a devolução ou troca não esteja em conformidade com esta Política, a Union Lab resguarda o direito de recusar a troca/devolução e a mercadoria será devolvida ao cliente, acompanhada de uma cópia do Laudo Técnico realizado e, neste caso, não sendo devido qualquer ressarcimento ao cliente, inclusive com custos de frete se aplicável.

**Condições Especiais que não estão sujeitas à Política de Trocas** – De acordo com a Portaria nº 6, de 29 de janeiro de 1999 e Resolução - RDC nº 20, de 5 de maio de 2011, não é permitida a troca de medicamentos controlados, antibióticos e aqueles produtos que devam ser conservados em geladeira, senão vejamos o dispositivo legal abaixo transcrito:

“Produtos Refrigerados: a) Não é permitida a troca de medicamentos controlados, antibióticos e os que devem ser conservados em geladeira, de acordo com a Portaria nº 6, de 29 de janeiro de 1999. Resolução - RDC nº 20, de 5 de maio de 2011.”

Excepcionalmente e referente aos produtos supra transcritos, só serão aceitas solicitações de troca exclusivamente em razão de entrega com prazo excedido ou chegada ao cliente com temperatura superior a máxima estipulada se por culpa da U.L., que comprovadamente possa ter danificado o produto tornando-o impróprio para uso.

Lembramos que o pedido deve ser conferido no ato da entrega via Transportadora ou Correios, fazendo a verificação visual e a temperatura de chegada. No caso de Controle Hematológico, deve-se verificar se há presença de hemólise.

Também estão excluídos da Política de Trocas produtos adquiridos por meio de certames ou licitações realizadas pela Administração Pública Direta ou Indireta, sendo admitidas trocas apenas nas hipóteses de o produto apresentar defeito e, desde que seja substituído por outro produto com as mesmas características do produto originalmente adquirido, sob pena de ser considerado alterado o trâmite licitatório.

**Reembolsos:** No caso de reembolso do valor dos produtos adquiridos, quando admitido reembolso, o valor será sempre devolvido de acordo com a forma de pagamento utilizada na ocasião da compra. O valor da devolução não poderá ser creditado a terceiros.

#### **1 – DESISTÊNCIA DA COMPRA:**

Prazo para desistência da compra: Nos termos da Política de Devolução as devoluções por desistência da compra são aceitas caso o produto enviado não corresponda ao solicitado (erro operacional), desde que o produto não tenha sido utilizado ou danificado e que se apresente nas mesmas condições em que foi recebido/comprado (na embalagem original, sem indícios de uso, com o lacre original do fabricante, manual e todos os acessórios), além de estar acompanhado da respectiva nota fiscal. O cliente deverá examinar o produto imediatamente após a entrega e conferi-lo, para aceitá-lo ou entrar com o requerimento para a devolução.

Neste caso, o desejo de cancelamento deve ser prontamente comunicado ao nosso Setor

Comercial pelo e-mail vendas@unionlab.com.br ou através do telefone (027) 2121-0750.

Caso não sejam respeitadas as condições da Política de Devolução, o termo de garantia, os custos de devolução do produto correrão por conta do cliente.

Instruções para devolução por desistência da compra: Esse procedimento é somente realizado após contato com nosso Setor Comercial. O produto deverá ser remetido para o endereço a ser indicado na ocasião do contato com a empresa. Caso faça a solicitação de cancelamento após ter excedido o prazo limite (48 horas) para esta operação, seu pedido não será aceito.

**ATENÇÃO:** A restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) pela empresa. O produto não poderá ter qualquer indício de uso. Se houver indício de uso ou se o produto não estiver acompanhado da nota fiscal, a devolução não será aceita e o produto será encaminhado novamente ao endereço do remetente. Nessas condições, a U.L. se reservará o direito de fazer nova cobrança de frete.

**NOTA:** Toda intenção de cancelamento deverá obrigatoriamente ser comunicada a U.L. antes do envio do(s) produto(s), para obtenção dos procedimentos de troca correspondente. Caso contrário, os pedidos não serão aceitos.

## **2 – DEFEITO DO PRODUTO:**

Caso seja constatado algum tipo de defeito no produto que o torne impróprio, inadequado ou que diminua seu valor original, a U.L. se responsabiliza pela substituição do produto mediante a Política de Trocas.

**Produto avariado pelo transporte:** No ato da entrega, caso a embalagem esteja aberta ou avariada pedimos que recuse o recebimento e entre em contato imediatamente com o Setor Comercial em até 24 horas a partir do recebimento do produto, pelo e-mail vendas@unionlab.com.br ou através do telefone (027) 2121-0750 e registre essa ocorrência. Nos casos em que o cliente dispensar as empresas que a Unionlab qualifica como aptas para a entrega, não nos responsabilizaremos por perdas, danos, avarias e extravios.

**Erro operacional de transporte (terceirizado):** O prazo de entrega é aquele dispensado pelos CORREIOS ou transportadora contratada e pode variar de acordo com a região de destino e a disponibilidade do produto. Desta forma, embora estejamos trabalhando com conceituadas empresas no mercado, não nos responsabilizamos por eventuais atrasos no prazo de entrega, visto que informamos ao cliente o prazo estipulado pelos CORREIOS ou transportadora contratada.

**Uma dica:** Faça sempre seus pedidos com antecedência. É uma garantia de segurança e sucesso na entrega. Todos os produtos passam previamente por uma análise técnica para verificação da existência de defeito de fabricação, o que minimiza a possibilidade de problemas desta natureza. Ainda assim, caso seja constatado defeito de fabricação, um novo item será encaminhado para o cliente sem custo adicional. Se, após análise do produto devolvido pelo cliente, for constatado que não se trata de defeito de fabricação, mas de uso incorreto do produto, o cliente deverá arcar com os custos de transporte. As trocas do produto por motivos de embalagem aberta ou avariada, produto avariado (amassado, quebrado, rasgado, riscado) são aceitas de acordo com os seguintes termos: - O produto deverá ser devolvido em sua embalagem original, acompanhado de todos os itens, acessórios e manuais recebidos, para o endereço constante em nosso site, após contato prévio com a empresa; - O produto deverá estar acompanhado da nota fiscal - O produto não poderá apresentar qualquer indício de uso; -

**ATENÇÃO:** Havendo qualquer desacordo com as condições acima, a U.L. não aceitará a troca, ou seja, o produto será remetido novamente ao endereço de origem e, nessas condições, a U.L. se reservará o direito de fazer nova cobrança de frete.

**Instruções para devoluções por defeito de produto:** Esse procedimento é somente realizado após contato com o nosso Setor Comercial. O prazo para a efetivação da troca por defeito do produto inicia-se somente após o recebimento dele no almoxarifado da empresa e checagem das condições. Se houver indício de avaria decorrente de mau uso ou se o produto não estiver acompanhado da nota fiscal, a devolução não será aceita e o produto será encaminhado novamente para o endereço do remetente. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis do recebimento do produto, a empresa confirmará a checagem das condições ao cliente e indicará se procederá ou não à troca dele, em função do cumprimento das condições estabelecidas na Política de Trocas.

- Análise de defeitos dos produtos: A avaliação de defeitos segue um roteiro especialmente criado para controle de qualidade e será realizada por nossa equipe de Controle de Qualidade e Satisfação do Cliente.

- Laudo favorável à troca: O cliente receberá, no endereço de origem, sem custos adicionais, um novo produto em substituição ao danificado. Na ausência do mesmo produto em estoque, o cliente será comunicado e poderá escolher outro produto para troca, entre as opções existentes, respeitando o valor limite do crédito. Se houver diferença de preço entre o produto escolhido e o produto reclamado, deverá ser providenciado o pagamento da diferença.

**ATENÇÃO:** Lembramos que todos os encargos da primeira tentativa de troca, caso o laudo seja favorável à mesma, serão de responsabilidade da U.L. Nas demais solicitações de troca, caso existam, a U.L. se reservará o direito de fazer nova cobrança de frete e outros encargos de postagem do solicitante. - Laudo contrário à troca: O produto será devolvido ao cliente com a carta/laudo da reprovação, sem direito a substituição. Itens de reprovação: a) Ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente); b) Indícios de uso inadequado do produto; c) Indícios de dano acidental;

**Mudanças nesta Política:** A U.L. pode alterar a presente política a qualquer tempo e o presente documento não cria qualquer vínculo contratual entre a U.L. e seus clientes ou terceiros. Caso esta Política seja modificada, um anúncio da alteração será enviado aos Interessados por e-mail. Recomendamos que esta Política seja revisada periodicamente pelo cliente.

**A data de início da vigência desta Política é 07 de agosto de 2025.**