

DISPOSIÇÕES SOBRE TROCAS, DIREITO DE ARREPENDIMENTO E GARANTIAS

Nós da Ortocinética e da BF Órteses, temos como filosofia motriz oferecer inovação, conforto, melhoria de vida e bem-estar ao usuário, seus entes queridos e aos profissionais envolvidos em seu tratamento. Este é nosso compromisso com o paciente. Seguindo esta filosofia, oferecemos um serviço que sana dúvidas e ajuda na escolha correta do tamanho de seu produto. Auxiliamos também, durante todos os processos de que este presente documento trata. Qualquer atendimento informará um registro numérico, que permitirá o acompanhamento das demandas e facilitará referido atendimento. Recomendamos a leitura detalhada da bula e deste termo para sanar quaisquer dúvidas sobre o produto. A apreciação deste presente termo não isenta o consumidor e/ou terceiros da leitura da bula que acompanha o produto. Para qualquer dúvida ou tratativa de atendimento, oferecemos o email contato@bforteses.com e o telefone/whatsapp (11) 94048-3939. O atendimento é realizado em dias úteis das 08h às 18h.

CONSIDERAÇÕES E OBSERVAÇÕES GERAIS

Guarde este termo de garantia pelo período de vigência da mesma - doze meses, contados do dia de recebimento do produto, juntamente com a nota fiscal (versão eletrônica ou física). A não apresentação deste documento impossibilita o acionamento da garantia, troca ou direito de arrependimento. A garantia é pessoal e intransferível, concedida pela BF Órteses apenas ao titular da nota fiscal. Para todos os atendimentos, podemos requerer dados pessoais e documentos, apenas com a finalidade de confirmação de identidade.

1. DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Em conformidade com Artigo 49 do CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (1990) e com o Decreto Nº 7.962/2013, o consumidor tem direito de arrependimento, com vigência de 7 (sete) dias, contados à partir do recebimento do produto pelo consumidor. Estes 7 (sete) dias são conhecidos como "prazo de reflexão", não podendo ser confundido com nenhuma forma de teste ou uso normal do produto, conforme decisões e pareceres da Justiça (2017) acerca deste tema. Portanto, o produto pode ser devolvido, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados do recebimento da encomenda, caso não tenha sido usado, esteja com lacre de segurança e película de proteção intactos, em sua embalagem original, acompanhado de todos os itens e documentos com ele enviados. O produto é embalado com uma película de proteção e um lacre de segurança que permite a experimentação do mesmo, sem a retirada desta proteção. Essa película é uma garantia de proteção e de segurança, permitindo que o usuário experimente o dispositivo e confirme se as medidas são apropriadas. Pedimos que a película de proteção e o lacre de segurança do produto só sejam retirados após a confirmação de medidas e confirmação da compra, quando há a intenção de ficar com o produto. O direito de devolução por motivo de arrependimento poderá ser exercido, em até 7 dias após o recebimento da encomenda pelo consumidor, através de comunicação formal ao atendimento em um dos canais de comunicação: contato@bforteses.com ou pelo telefone/whatsapp (11) 94048-3939, requerendo a troca por motivo de "arrependimento" e estando o produto, a película de proteção e o lacre de segurança intactos, bem como, acompanhado de toda documentação e embalagem original que acompanham o produto. Após formalizar o contato com o atendimento, em até 3 (três) dias úteis, emitiremos um número de protocolo de devolução e um código de envio ou QR code da empresa de logística. Este código de envio tem uma validade que será informada junto com o mesmo, e em caso de impossibilidade será necessário novo contato com o atendimento. Lembramos que todos os prazos referentes ao frete e logística são de exclusiva responsabilidade da empresa de logística ou transportadora.

1.1 DOS PROCEDIMENTOS PARA PREPARAR A EMBALAGEM EM CASO DE DEVOUÇÃO POR MOTIVO DE ARREPENDIMENTO

No intuito de acelerar a devolução e facilitar o reembolso, siga os passos para embalar seu produto:

1. O produto deve seguir na embalagem e caixa original, com todos os acessórios, manuais e etiquetas, protegidos, para não os danificar. O lacre de segurança e a película de proteção devem estar intactos. Recomendamos, por questões de sustentabilidade, que utilize a mesma caixa que seu produto foi enviado.
2. Lacre a caixa com fita adesiva resistente para garantir que não se abra durante o transporte.
3. Cole a etiqueta de envio que você recebeu do atendimento no pacote, bem como o código numérico, caso se aplique.
4. Poste o pacote, dentro do prazo de validade do código de envio, em uma agência da empresa de logística que o atendimento informar a você. Observamos que todos os preços e prazos referentes ao transporte e logística/logística reversa são de exclusiva responsabilidade da empresa de logística ou transportadora.

1.2 QUANDO RECEBEREI MEU REEMBOLSO?

Assim que o produto chegar às nossas instalações, conferiremos se o mesmo encontra-se em perfeito estado, cumprindo as políticas e requerimentos já expostos. Após a conferência, avisaremos, pelo meio de comunicação previamente escolhido, se o produto cumpre com os pré-requisitos para devolução por motivo de desistência ou arrependimento. Portanto é importante frisar que o produto esteja sem avarias, sem uso, com a película de proteção e o lacre de segurança intactos, com todos os documentos e embalagem original que acompanham o produto. Observamos que o reembolso se dará pelo mesmo método de pagamento previamente utilizado por você para realizar a compra.

1.3 REEMBOLSO DE COMPRAS VIA PIX, TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA OU DEPÓSITO

Caso o pagamento tenha sido realizado via Pix, transferência bancária ou depósito em conta bancária, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do produto em nossas instalações e comprovada que o mesmo encontra-se de acordo com nossa política de devolução, serão reembolsados quaisquer valores eventualmente pagos, incluindo despesas de frete, caso houver.

1.4 REEMBOLSO, ESTORNO OU SIMILARES VIA CARTÃO DE CRÉDITO OU DÉBITO

Se a compra foi realizada por cartão de crédito ou débito, informaremos à instituição financeira, administradora de cartão de crédito ou banco em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do produto em nossas instalações e comprovação que o mesmo encontra-se de acordo com nossa política de devolução. Os procedimentos e prazos referentes ao reembolso, estorno ou similares, neste caso, são de inteira responsabilidade da administradora do cartão de crédito ou similar. Em caso de dúvidas sobre este tema, é necessário contatar seu banco, instituição financeira ou administradora do seu cartão.

2. SOBRE A DESISTÊNCIA DA COMPRA

2.1 DESISTÊNCIA DA COMPRA ANTES DE SER ENTREGUE

Em caso de desistência da compra em nosso site ou pelo atendimento, configurada pelo cancelamento da mesma antes que ela chegue no local de entrega, o reembolso de valores e despesas de frete (caso houver) se dará pelo mesmo método de pagamento previamente utilizado por você para realizar a compra, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento e processamento do produto em nossas instalações. Este reembolso se dará pelo mesmo método de pagamento previamente utilizado por você para realizar a compra.

2.2 REEMBOLSO DE COMPRAS CANCELADAS E PAGAS VIA PIX, TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA OU DEPÓSITO

Caso o pagamento tenha sido realizado via Pix, transferência bancária ou depósito em conta, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento e processamento do produto em nossas instalações, serão reembolsados quaisquer valores eventualmente pagos, incluindo despesas de frete, caso houver.

2.3 REEMBOLSO, ESTORNO OU SIMILARES VIA CARTÃO DE CRÉDITO OU DEPÓSITO

Se a compra foi realizada por cartão de crédito ou débito, informaremos à instituição financeira, administradora de cartão de crédito ou banco em até 5 dias (cinco) úteis após o recebimento e processamento do produto em nossas instalações. Os procedimentos e prazos referentes ao reembolso, estorno ou similares, neste caso, são de inteira responsabilidade da administradora do cartão de crédito ou similar. Em caso de dúvidas sobre este tema, é necessário contatar seu banco, instituição financeira ou administradora do seu cartão.

2.4 DESISTÊNCIA DA COMPRA DURANTE TENTATIVA DE ENTREGA

Desistência da compra durante tentativa de entrega é configurada pela recusa do comprador em receber a encomenda das mãos do entregador ou não ir ao posto de entrega para fazer a retirada da mesma. O reembolso de valores e despesas de frete (caso houver) se dará pelo mesmo método de pagamento previamente utilizado por você para realizar a compra, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento e processamento do produto em nossas instalações.

2.5 REEMBOLSO DE COMPRAS VIA PIX, TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA OU DEPÓSITO

Caso o pagamento tenha sido realizado via Pix, transferência bancária ou depósito em conta, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento e processamento do produto em nossas instalações, serão reembolsados, pela modalidade de pagamento previamente utilizada, quaisquer valores eventualmente pagos, incluindo despesas de frete, caso houver. até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento e processamento do produto em nossas instalações, serão reembolsados, pela modalidade de pagamento previamente utilizada, quaisquer valores eventualmente pagos, incluindo despesas de frete, caso houver.

2.6 REEMBOLSO, ESTORNO OU SIMILARES VIA CARTÃO DE CRÉDITO OU DÉBITO

Se a compra foi realizada por cartão de crédito ou débito, informaremos à instituição financeira, administradora de cartão de crédito ou banco em até 5 dias (cinco) úteis após o recebimento e processamento do produto em nossas instalações. Os procedimentos e prazos referentes ao reembolso, estorno ou similares, neste caso, são de inteira responsabilidade da administradora do cartão de crédito ou similar. Em caso de dúvidas sobre este tema, é necessário contatar seu banco, instituição financeira ou administradora do seu cartão.

3. SOBRE A TROCA

Oferecemos nos canais de atendimento, auxílio para aferir as medidas e escolher o tamanho correto para que seu produto tenha caimento perfeito. Se, ainda assim após a compra e experimentação o tamanho não servir corretamente, oferecemos a troca de tamanho, sendo os custos de envio da primeira troca por nossa conta. Oferecemos, em nossos canais de atendimento, auxílio para aferir as medidas e escolher o tamanho correto, garantindo que seu produto tenha o caimento perfeito.

3.1 PROCEDIMENTOS DE TROCA POR OUTRO TAMANHO

Entre em contato com o atendimento por meio de um dos canais oferecidos, informando o desejo de trocar o tamanho de seu produto. Nosso serviço poderá auxiliar nas medições para oferecer a melhor opção. Depois de formalizado o contato com o atendimento, em até 3 (três) dias úteis emitiremos um número de protocolo de devolução e um código de envio ou QR code da empresa de logística. Este código de envio tem uma validade que será informada junto com o mesmo, e em caso de impossibilidade, será necessário novo contato com o atendimento. Lembramos que todos os prazos referentes ao frete, logística/logística reversa são de exclusiva responsabilidade da empresa de logística ou transportadora.

3.2 DOS PROCEDIMENTOS PARA PREPARAR A EMBALAGEM EM CASO DE TROCA POR OUTRO TAMANHO DO PRODUTO

No intuito de acelerar a troca, siga os passos para embalar seu produto:

1. O produto deve seguir na embalagem e caixa original, com todos os acessórios, manuais e etiquetas, protegidos, para não os danificar. O lacre de segurança e a película de proteção devem estar intactos. Recomendamos, por questões de sustentabilidade, que utilize a mesma caixa que seu produto foi enviado.
2. Lacre a caixa com fita adesiva resistente para garantir que não se abra durante o transporte.
3. Cole a etiqueta de envio que você recebeu do atendimento no pacote, bem como o código numérico, caso se aplique.
4. Poste o pacote, dentro do prazo de validade do código de envio, em uma agência da empresa de logística que o atendimento informar a você.

Observamos que todos os preços e prazos referentes ao transporte e logística/logística reversa são de exclusiva responsabilidade da empresa de logística ou transportadora.

3.3 QUANDO A TROCA SERÁ EFETUADA?

Após o produto chegar às nossas instalações, conferiremos se o mesmo encontra-se em perfeito estado, cumprindo as políticas e requerimentos já expostos. Caso o produto esteja sem avarias, sem uso, com a película de proteção, com lacre de segurança e com todos os itens e acessórios que acompanham o produto, avisaremos, pelo meio de comunicação previamente escolhido, se cumpre com os pré-requisitos para troca e procederemos com o envio do produto no tamanho desejado. Após a chegada do pacote em nossas instalações, fazemos o envio do produto em novo tamanho em até 3 (três) dias úteis.

4. DA GARANTIA

A garantia oferecida juntamente com o produto é de 12 (doze) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal e 9 (nove) meses de garantia complementar oferecida pela Ortopédica e BF Órteses. A garantia só poderá ser acionada caso você apresente todos os documentos e nota fiscal que acompanham o produto. Orientamos para que sejam guardados, pelo período de vigência da garantia, todos os documentos que acompanham o produto e a nota fiscal - versão eletrônica ou física. Este presente termo de garantia e a nota fiscal facilitam seu pronto atendimento. A não apresentação deste termo de garantia anula a garantia do produto.

4.1 GARANTIA LEGAL

Duração da garantia legal é de 90 (noventa) dias, a contar do recebimento do produto. Ela cobre possíveis defeitos de fabricação, nos componentes e/ou na totalidade do produto, desde que observadas e respeitadas as orientações e condições de uso, manutenção e conservação apresentadas na bula do produto, que o acompanha. A garantia legal não cobre, em hipótese alguma, nenhum defeito causado por uso errôneo ou mau uso, má conservação, qualquer tipo de modificação e/ou adaptação estrutural; de geometria; de materiais, em um ou mais componentes do produto e/ou danos causados pelo comprador ou terceiros à peça, seja este dano consciente ou inconsciente.

Observamos que quaisquer modificações, alterações e/ou danos causados pelo comprador ou terceiros ao produto, invalida imediatamente todos e quaisquer direitos, não se limitando à perda da garantia legal.

Observa-se também que sanções jurídicas podem ser aplicadas.

Todo e qualquer problema ou ônus, seja à peça ou ao usuário, decorrente desta modificação ou adaptação será de única responsabilidade de quem realizou a modificação ou adaptação. Portanto, não modifique ou altere o produto, sob riscos de fazer mal à saúde do usuário e de sanções jurídicas.

4.2 GARANTIA CONTRATUAL

Duração da garantia contratual é de 9 (nove) meses, contando a partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia de recebimento do produto. Assim, somada a garantia legal (três meses) e a contratual (nove meses), o tempo total de garantia do produto é de 12 (doze) meses. Ela cobre possíveis defeitos de fabricação, nos componentes e/ou na totalidade do produto, desde que observadas e respeitadas as orientações e condições de uso, manutenção e conservação apresentadas na bula do produto. A garantia complementar não cobre, em hipótese alguma, nenhum defeito causado por uso errôneo ou mau uso, má conservação, qualquer tipo de modificação e/ou adaptação estrutural; de geometria; de materiais, em um ou mais componentes do produto e/ou danos causados pelo comprador ou terceiros à peça, seja este dano consciente ou inconsciente.

Observamos que quaisquer modificações, alterações e/ou danos causados pelo comprador ou terceiros ao produto, invalida imediatamente todos e quaisquer direitos, não se limitando à perda da garantia contratual.

Observa-se também que sanções jurídicas podem ser aplicadas. Todo e qualquer problema ou ônus, seja à peça ou ao usuário, decorrente desta modificação ou adaptação será de única responsabilidade de quem realizou a modificação ou adaptação.

Portanto, não modifique ou altere o produto, sob riscos de fazer mal à saúde do usuário e de sanções jurídicas.

4.3 PROCEDIMENTOS DE ACIONAMENTO DA GARANTIA

Entre em contato com o atendimento por meio de um dos canais oferecidos, informando o possível problema observado em seu produto. Neste caso, pedimos que relate e descreva, acrescentando fotos, que serão utilizadas em nossa perícia.

Depois de formalizado o contato com o atendimento, emitiremos um número de protocolo, que serve para localizar e acompanhar seu pedido de assistência técnica. Caso seja necessária a perícia do produto em nossas instalações, o atendimento enviará um código de envio ou QR code, para que você nos envie o produto que será analisado. Lembramos novamente que este código de envio tem uma validade que será informada junto com o mesmo, e em caso de impossibilidade, será necessário novo contato com o atendimento.

Recebido o produto, periciamos minuciosamente a peça, utilizando também as fotografias enviadas pelo consumidor ao atendimento. Em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da chegada do produto em nossas instalações, o atendimento entrará em contato com o consumidor pelo mesmo canal de atendimento utilizado previamente, informando o laudo da perícia e apresentando uma solução, caso seja defeito de fabricação. Porém, se for constatado que o defeito foi causado pelo consumidor, o mesmo será informado e o produto será devolvido nas mesmas condições em que recebemos para a perícia, sendo assim, anulada a garantia e quaisquer direitos intrínsecos.

4.4 DOS PROCEDIMENTOS PARA PREPARAR A EMBALAGEM EM CASO DE ACIONAMENTO DA GARANTIA

No intuito de acelerar o atendimento e a resolução de eventuais defeitos, siga os passos para embalar seu produto:

1. O produto deve seguir na embalagem e caixa original, com todos os acessórios, manuais e etiquetas, protegidos, para não os danificar. Recomendamos, por questões de sustentabilidade, que utilize a mesma caixa que seu produto foi enviado.
2. Lacre a caixa com fita adesiva resistente para garantir que não se abra durante o transporte.
3. Cole a etiqueta de envio que você recebeu do atendimento no pacote, bem como o código numérico (caso se aplique).
4. Poste o pacote, dentro do prazo de validade do código de envio, em uma agência da empresa de logística que o atendimento informar a você. Observamos que todos os preços e prazos referentes ao transporte e logística/logística reversa são de exclusiva responsabilidade da empresa de logística ou transportadora.

5. CONSIDERAÇÕES LEGAIS

A não observância de um ou mais termos anula a garantia. Qualquer tipo de modificação e/ou adaptação estrutural; de forma; de geometria; de materiais, em um ou mais componentes do produto, não limitando-se apenas a isto, cancela a garantia do produto. Observa-se também que sanções jurídicas podem ser aplicadas.

Recomendamos o uso de acordo com prévia prescrição médica ou do profissional responsável pelo tratamento (fisioterapeuta, médico e/ou terapeuta ocupacional). Não nos responsabilizamos pelo dano à saúde do usuário decorrente de uso inadequado ou diferente daquela para qual o produto foi desenvolvido, e/ou do que foi prescrito pelo médico/profissional responsável e/ou pela inobservância de qualquer uma das recomendações presentes na bula. Nestes casos, quaisquer problemas decorrentes, não limitando-se a dores e lesões, são de inteira responsabilidade do consumidor e/ou responsável pelo uso inadequado ou demais alternativas supracitadas. Observamos que em caso desse tipo de ocorrência, suspenda o uso e procure um profissional qualificado para o uso correto de seu produto. Os procedimentos e prazos referentes ao reembolso, estorno ou similares, neste caso, são de inteira responsabilidade da administradora do cartão de crédito ou similar. Em caso de dúvidas sobre este tema, é necessário contatar seu banco, instituição financeira ou administradora do seu cartão.

