

## 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 prazos 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.

