

Política de troca e devolução

Para devolver um produto, a solicitação deverá ser feita em até 7 (sete) dias após a recepção do mesmo. Para trocas, o período é de até 90 dias a partir da emissão da nota fiscal.

A troca/cancelamento só será aceita se a embalagem original do produto não estiver violada. Caso seja detectada violação da embalagem, ele será devolvido ao cliente.

O ressarcimento ou estorno no cartão de crédito do cliente será realizado em até 10 dias úteis após o recebimento do produto devolvido. O crédito poderá demorar até 2 faturas para aparecer no extrato, de acordo com a data de vencimento e a política da operadora do cartão.

Canais do Sac

- **E-mail:** sac@medbeauty.com.br;
- **Telefone/WhatsApp:** (11) 4551-3513.

Passo-a-passo

- O SAC deverá ser contatado através de um dos canais acima;
- O reclamante deverá realizar o preenchimento do formulário e envio das informações solicitadas;
- Será enviado um código de logística reversa comum ou domiciliar para postagem/coleta do produto.

Troca por defeito no produto

- O reclamante deverá apresentar ao menos uma das contraprovas quanto ao defeito relatado:
 - Produtos remanescentes do mesmo lote/blister;
 - O próprio produto que apresentou o defeito.
- O prazo máximo para troca é dentro da validade do produto.

Troca por produto diferente

- A troca por produto diferente só será permitida mediante:
 - A devolução total de compra, com cancelamento da Nota Fiscal e boletos;
 - Se a embalagem original do produto não estiver violada.

Crédito

- Será gerado um crédito no valor do produto devolvido para a realização de uma nova compra por produtos de valor igual ou maior ao devolvido;
- Caso o cliente queira trocar o produto por outro de menor valor, o pedido será cancelado e o valor estornado ao cliente;
- Para a troca por produto de maior valor, será gerada uma cobrança adicional;
- Não haverá a possibilidade de gerar crédito em caixa para o cliente.

Devolução com cancelamento

Deve ser solicitado ao SAC, para que seja realizado o recolhimento e a conferência do produto quanto à sua integridade.

- A Nota Fiscal deve estar dentro do prazo estipulado, quanto à sua emissão;
- O cancelamento será realizado somente quando o produto regressar ao estoque da MedBeauty.

Estorno

- O cliente deverá enviar o comprovante e informar o meio de pagamento (cartão de crédito, boleto, pix, etc.);
- Deverá enviar os dados bancários: Banco, agência, conta corrente, titular e CPF/CNPJ;
- PIX - Somente para mesma pessoa que realizou a compra (CPF/CNPJ).

Etapa fiscal para devolução de mercadoria

- Para clientes que realizaram a compra através de CPF, será necessário:
 - Recusa no verso da NF.
- Para clientes que realizaram a compra através de CNPJ, será necessário:
 - Preenchimento da Declaração de Devolução fornecida pelo SAC.
- Para clientes que realizaram a compra através de CNPJ e são Contribuintes do ICMS (com Inscrição Estadual), será necessário:
 - Emissão de uma Nota Fiscal com a Natureza da Operação como TROCA ou DEVOLUÇÃO.

