

	CONDIÇÕES DOS DISTRIBUIDORES DE VENDA	CÓDIGO: FP-CM01/04.01.PT
		N.º PÁG.: 1 de 7

1. OBRIGAÇÕES DO UTILIZADOR

- No caso de um cliente novo, no momento do registo receberá um email por parte dos Laboratorios Clarben, S.A. as CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA FP-CM01/04, as quais deverá rever e, caso tenha alguma dúvida, contacte-nos e teremos todo o gosto em ajudá-lo.
- Na página web www.clarben.com, estarão presentes as condições gerais de venda que poderá consultar quando quiser.
- O cliente será o único responsável, exonerando assim os Laboratorios Clarben, S.A., pelos danos consequentes de uma utilização, armazenamento, conservação ou manipulação indevida dos produtos; particularmente caso não se tenha observado as indicações, advertências ou instruções que possam ter sido respetivamente proporcionadas pelos Laboratorios Clarben, S.A.
- Os Laboratorios Clarben, S.A. recomendam ao cliente que consulte e confirme qualquer informação relativa ao produto antes de qualquer uso ou ação de acordo com a mesma. Todas as informações do produto estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Os Laboratorios Clarben, S.A. não assumem qualquer responsabilidade por erros tipográficos ou de outro tipo, nem por possíveis omissões na informação do produto.

2. PREÇOS

Os valores de faturação dos Laboratorios Clarben, S.A. serão aplicáveis de acordo com a taxa em vigor.

3. COMO REALIZAR OS SEUS PEDIDOS

Por favor, envie os seus pedidos para o nosso email: [**comercial@clarben.com**](mailto:comercial@clarben.com)

- Horário de atendimento:
 - Segunda a quinta-feira: 9h00 - 18h15 | sexta-feira, julho e agosto: 8:00 h - 15:00 h
(Todos os nossos horários são ininterruptos).
- O cliente envia a encomenda dos produtos que pretende, os Laboratorios Clarben, S.A. enviarão a nota de encomenda no prazo de 24 horas e aguardará a confirmação do cliente.
- Uma vez confirmada a nota de encomenda do pedido pelo cliente, o prazo máximo para entrega do pedido será de 72 horas.

NOTA:

1. *No caso de ofertas especiais de produtos habitualmente não comercializados, os Laboratorios Clarben, S.A. reservam-se o direito de os substituir por outros equivalentes, em caso de rutura de stock. Também se reserva o direito de o substituir por outro de valor equivalente em caso de defeito de origem ou mau funcionamento.*

2. Os Laboratorios Clarben S.A. reservam-se o direito de adicionar ou excluir produtos que constem do catálogo de produtos e recusa toda a responsabilidade que possa derivar dos erros de impressão ou erratas do catálogo, reservando-se o direito da sua correção.
3. Os Laboratorios Clarben, S.A. não se responsabilizam pelos possíveis erros de impressão que possam surgir no nosso catálogo, folhetos e em qualquer promoção ou meio de comunicação dirigido aos profissionais de odonto-estomatologia, reservando o direito a corrigir os mesmos

4. CANCELAMENTO DE ENCOMENDAS

- As encomendas poderão ser canceladas pelo cliente num prazo de 24h a partir da data de receção do pedido.

5. VALIDAÇÃO DE CLIENTES

A legislação relativa a produtos de uso humano (Medicamentos, Produtos de Saúde e Cosméticos) requer que os clientes dos Laboratorios Clarben S.A. sejam aprovados para realizar encomendas, para isso deverão enviar-nos o seguinte:

- Autorização Médica para a Distribuição de Medicamentos emitida pela respetiva Comunidade Autónoma.
- Certificado de Boas Práticas de Distribuição
- Comunicação para a distribuição de Produtos de Saúde.
- Assinatura do acordo de distribuição de medicamentos e Farmacovigilância (será enviado pelos Laboratorios Clarben).
- Assinatura do acordo de Cosmetovigilância (será enviado pelos Laboratorios Clarben)
- Assinatura do contrato de Vigilância do Mercado de Produtos de Saúde (será enviado pelos Laboratorios Clarben).

6. TRANSPORTE

Os Laboratorios Clarben, S.A. notificarão o cliente por email quanto à quantidade de embalagens e/ou as dimensões / peso da palete. Conforme a situação, o cliente combinará a recolha com a agência de transportes da sua preferência. A mercadoria viajará por conta e risco do cliente, e em nenhum caso os Laboratorios Clarben, S.A. responderão pelos danos e perdas **durante** o transporte.

Da mesma forma, o cliente será responsável pelo cumprimento da normativa em vigor referente às normas de correta distribuição de Medicamentos (GDP) e armazenamento dos produtos, assim que o produto saia do Armazém.

7. MORADA PARA RECOLHA DE MERCADORIAS

LABORATORIOS CLARBEN S.A.
Polígono Industrial Codein
C/ Eduardo Marconi, 2
28946, Fuenlabrada-Madrid

Horário: segunda a quinta-feira 15:00-17:45 | sexta-feira, julho e agosto 12:00 – 15:00

NOTA:

1. Após recolher a sua mercadoria terá **dez (10) dias de calendário, exceto para os medicamentos nos quais são cinco (5) dias consecutivos**, para fazer a reclamação de produto em falta, produto pedido não expedido, produto expedido em troca de outro, lote faturado não correspondente ao expedido ou qualquer defeito visível de qualidade, etc.

8. REGRAS PARA O CORRETO TRANSPORTE E ARMAZENAMENTO DOS PRODUTOS

Para garantir a qualidade, segurança e eficácia dos nossos produtos, deverão cumprir as condições ambientais:

8.1. MEDICAMENTOS

- **INJETÁVEIS**
 - Não requerem condições especiais de armazenamento.
 - Não permitem refrigeração.
- **TÓPICOS**
 - A temperatura de distribuição e armazenamento deverá ser inferior a 30°C.

8.2. PRODUTOS COSMÉTICOS

- Não necessitam de condições especiais de armazenamento exceto o Branqueamento **Clarben Bleach Material (Snow Smile Professional)** e **Snow Smile** que deverão estar armazenados a uma temperatura entre 4°C e 12°C.

8.3. PRODUTOS MÉDICOS

- Não requerem condições especiais de armazenamento.

9. DEFEITOS E RECLAMAÇÕES

- Se o cliente fez um pedido e o mesmo apresenta algum defeito, deve entrar em contacto connosco através da internet no separador de incidentes (<https://www.clarben.com/incidencias/>). Neste formulário, deverá preencher todos os campos obrigatórios para assim gerir e resolver eficazmente o problema.
- Dispõe de **dez (10) dias de calendário, exceto para os medicamentos nos quais são cinco (5) dias consecutivos**, a partir do despacho da encomenda das nossas instalações para notificar a reclamação de produto em falta, produto pedido não expedido, produto expedido por outro, lote faturado não correspondente ao expedido, defeitos visíveis de qualidade, etc.
- Apenas serão processados os incidentes dos produtos vendidos diretamente pelos Laboratorios Clarben, S.A. No caso de existir algum defeito e o produto não tenha sido comprado diretamente aos Laboratorios Clarben, S.A. contacte o seu distribuidor para que este faça a gestão do incidente.

- O Departamento de Garantia e Qualidade processará o seu incidente atribuindo-lhe um número de referência que deverá utilizar para identificar a embalagem da devolução.
- Os Laboratorios Clarben, S.A. encarregar-se-ão dos custos de recolha e de reposição dos produtos cujos defeitos e reclamações sejam imputáveis aos Laboratorios Clarben, S.A.
- Se no momento em que os Laboratorios Clarben, S.A. realiza a recolha ao cliente de um incidente processado e este não é entregue na totalidade ou não é entregue, o custo do transporte será cobrado ao cliente.
- O incidente e / ou reclamação será considerado encerrado se nenhuma resposta for obtida do cliente no prazo de um (1) mês após o acompanhamento periódico.

10. POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES

- Não se receberão devoluções nos nossos escritórios. Em tal caso, ser-lhe-á cobrado o transporte do produto do escritório até ao nosso Armazém.
- Não se aceitarão devoluções sem o nosso consentimento, ou seja, que não tenham sido previamente comunicadas e que não possuam no exterior da caixa o número de incidente facultado pelos Laboratorios Clarben, S.A.
- Os Laboratorios Clarben, S.A. não se responsabilizam pelas devoluções de produtos que não tenham sido previamente autorizadas, como referido no parágrafo anterior.
- Para processar os produtos devolvidos, estes deverão estar completos e na sua embalagem original.
- Se, por outro lado, devolver um produto que não reúna as condições anteriormente referidas para que seja aceite a devolução, o cliente suportará os custos de transporte e a devolução não poderá ser processada.
- A morada para envio dos produtos devolvidos será:

LABORATORIOS CLARBEN, S.A.

Polígono Industrial Codein
C/ Eduardo Marconi, 2
28946, Fuenlabrada-Madrid

Horário: segunda a quinta-feira 9:00 – 18:15 | sexta-Feira, julho e agosto 8:00 – 15:00

10.1. Produtos Médicos | Cosméticos | Produtos de Venda Livre

Os Laboratorios Clarben, S.A. só aceitarão devoluções caso o produto esteja fora de especificação/danificado/avariado ou qualquer outro incidente imputável aos Laboratorios Clarben, S.A. Neste caso, os Laboratorios Clarben, S.A. assumirão os custos de transporte.

10.2. Medicamentos

- As devoluções de medicamentos serão reguladas segundo os critérios definidos no R.D. 726/1982 que regula a validade e as devoluções das mesmas aos laboratórios.
- Com a entrada em vigor a 9 de fevereiro de 2019 do Regulamento Delegado (UE) 2016/161 para a implementação de dispositivos de segurança na cadeia de abastecimento de medicamentos, após os cinco (5) dias de calendário desde a data de envio dos nossos armazéns, **NÃO** se aceitarão devoluções por erros inimizáveis aos Laboratorios Clarben, S.A.

11. GESTÃO DE RESÍDUOS

- O cliente compromete-se à gestão responsável dos resíduos produzidos pelos produtos adquiridos aos Laboratorios Clarben, S.A.
- Caso o cliente não disponha dos meios, deverá enviar um email para tecnico@clarben.com, o Departamento de Garantia e Qualidade entrará em contacto indicando como proceder. O transporte será sempre suportado pelo cliente.

12. DIREITOS DE RESOLUÇÃO

- Os Laboratorios Clarben, S.A. comercializam produtos que constituem exceções legais ao direito de resolução presente no artigo 103 do Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de novembro, o qual aprova o texto consolidado da Lei de Defesa do Consumidor e outras leis complementares, a seguir mencionadas:
 - bens que se possam deteriorar ou expirar rapidamente.
 - bens selados que não estejam aptos para devolução por razões de proteção de saúde ou higiene e que tenham sido abertos após a entrega.
- Pelo que, sem um defeito e/ou reclamação imputada aos Laboratorios Clarben, S.A., não se poderão aceitar devoluções.

13. GARANTIA LEGAL

- Para usufruir da garantia, o cliente deverá comunicar atempadamente ao Departamento de Garantia e Qualidade através da internet, no separador de incidentes (<https://www.clarben.com/incidencias/>), não sendo aceite nos nossos armazéns qualquer mercadoria que não tenha sido previamente autorizada para troca, devolução ou reparação pelo dito departamento.
- A garantia refere-se unicamente ao titular que consta na fatura e apenas o proprietário poderá exigir a mesma.
- A garantia dos produtos vendidos pelos Laboratorios Clarben, S.A., é prestada e estabelecida ao abrigo das normas presentes na legislação em vigor, em particular no mencionado R.D. 1/2007, artigo 114 e seguintes, que previamente indica: “O vendedor é obrigado a entregar ao consumidor e utilizador produtos em conformidade com o contrato, respondendo perante ele por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do produto”.

- Durante o período de reparação ou revisão, os Laboratorios Clarben, S.A. não substituirão o produto nem suportarão qualquer indemnização.
- Os nossos produtos: ECOVAC e Lâmpadas, têm dois (2) anos de garantia, a partir do momento da compra.
- Os Laboratorios Clarben, S.A. reservam-se o direito de solicitar uma análise da origem do problema a um serviço técnico oficial da marca. Em caso de defeito causado por uso indevido, a reparação será cobrada ao cliente.
- A garantia perderá a validade:
 - Em caso de picos de tensão ou ligação a uma tensão inadequada.
 - Uso indevido não seguindo as instruções do manual do produto.
 - Por qualquer alteração feita no produto, na sua documentação ou fatura.
 - Caso seja feita qualquer reparação pelo utilizador comprador de forma unilateral.
 - Se não tem ou carece da respetiva fatura.

14. CLÁUSULAS DE VENDA E PAGAMENTO

- A primeira compra que realize, terá um valor mínimo de 500€ e será paga por transferência antecipada, para as nossas contas:

BANCO	SWIFT	NÚMERO DE CONTA
BANKINTER	BKBKESMMXXX	ES62 0128 0066 29 0100031466
CAIXA	CAIXESBBXXX	ES17 2100 3818 40 0200078267

- Será registado na nossa base de dados e será solicitado o risco à nossa companhia de seguros. Se este risco for autorizado, a forma de pagamento para compras futuras será por meio de:
 - Recibo bancário com vencimento a **trinta (30) dias** da data da fatura. Deverá facultar-nos os 20 dígitos da sua conta corrente, o código IBAN e o SWIFT e assinar a autorização SEPA para o débito direto dos recibos.
 - Cartão de crédito. Visa ou Master Card
- O Cliente deve comunicar para contabilidad@clarben.com | facturas@clarben.com qualquer possível discrepância relativa às faturas.
- Os custos causados pelos recibos devolvidos, serão suportados pelo cliente.
- O não cumprimento das obrigações de pagamento por parte do Cliente pode ocasionar o bloqueio de encomendas posteriores e a revisão das condições de pagamento.
- No caso de não pagamento da fatura, os Laboratorios Clarben, S.A. reservam-se o direito de reclamar juros de mora, despesas de cobrança, conforme estipulado na lei 3/2004 e suas posteriores alterações, na qual se estabelecem medidas de combate aos incumprimentos em operações comerciais.

15. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEL

As presentes Condições Gerais serão interpretadas e reguladas conforme a legislação espanhola. Em caso de litígio, este será resolvido nos tribunais competentes.

16. OUTROS

- A receção de qualquer pedido por email, implica automaticamente a aceitação das condições anteriormente detalhadas.
- Apenas em circunstâncias especiais (aumento substancial da matéria-prima ou do produto manufacturado), os preços seriam modificados.