

TERMOS E CONDIÇÕES

PRODUTOS

A Novavet disponibiliza aos seus clientes um portefólio de produtos e serviços muito amplo nas suas diversas áreas:

Novavet Pharma, Novavet Tech, Novavet Agro e Novavet Clean. No caso de não encontrar o produto que pretende na nossa tabela de preços ou proposta consulte por favor o nosso serviço de apoio ao cliente.

PREÇO

Os preços apresentados não incluem o IVA e devem ser acrescidos de IVA à taxa legal em vigor. Os preços e condições apresentados são válidos para o ano comercial em vigor e até alteração de preços por parte do fabricante.

CAMPANHAS

Alguns produtos poderão ser alvo de campanhas durante o ano. As campanhas podem ser alteradas sem aviso prévio.

ENCOMENDAS

O transporte e entrega de encomendas é feita em Portugal Continental sem custos de transporte para encomendas mínimas no valor de 150,00€ + IVA.

As encomendas colocadas até as 17.30h serão entregues em qualquer ponto de Portugal Continental, através de transportadora, no dia útil seguinte.

Em algumas zonas do Porto, Braga, Amares, Vila Verde, Póvoa do Varzim, Barcelos, Viana do Castelo, Esposende, Vila do Conde e Famalicão, efetuamos, em alguns dias da semana, entregas no próprio dia. Se pretender esclarecimentos acerca de entregas no próprio dia contate o nosso serviço de atendimento ao cliente: 273 381 582. Produtos de temperatura controlada só serão expedidos por transportadora às sextas-feiras para entrega sábado se assim solicitado pelo cliente.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O prazo de pagamento das facturas é de 30 dias para clientes com plafond de crédito aprovado e pronto pagamento

para clientes que não possuem plafons de crédito aprovado.

O pagamento pode ser efetuado através de cheque remetido à transportadora, enviado para a sede da empresa ou

entregue ao delegado de zona que o visita, por transferência bancária para a conta BPI nº PT50001000004714145000136 ou da CCAM nº PT50004520404016064239341 ou ainda por sistema de débito direto efetuando a adesão através de formulário enviado pelo nosso serviço de atendimento ao cliente.

O não cumprimento os prazos de pagamento implica a aplicação de juros à taxa legal em vigor, o corte de crédito e a suspensão de futuros fornecimentos que não sejam contra-reembolso.

RECLAMAÇÕES

Caso necessite de efetuar alguma reclamação solicitamos que o faça por e-mail para: encomendas@novavet.pt ou

por telefone para o 273 381 582 .

As reclamações relativas à receção de produto não conforme deverão ser feitas até o máximo de 3 dias após a receção da encomenda.

Qualquer anomalia detetada no ato da entrega da encomenda deverá ser mencionada na guia de transporte da transportadora.

TERMOS E CONDIÇÕES

DEVOLUÇÕES

Só serão aceites e creditadas devoluções que estejam de acordo com os seguintes parâmetros:

Tipo Produto	Devolução por prazo de validade - Condições
Consumíveis e material	Apenas aceite após avaliação interna.
Equipamentos	
Imunológicos	Apenas aceite se a venda tiver sido efetuada com prazo de validade inferior a 6 meses. Devem chegar ao armazém em perfeitas condições de armazenamento e acompanhadas da respetiva declaração e nota de devolução. Devoluções que não cumpram com os requisitos de armazenamento e transporte de frio não serão aceites.
Medicamentos e outros produtos	Apenas aceite se a venda tiver sido efetuada com prazo de validade inferior a 12 meses. Devem chegar ao armazém em perfeitas condições (caixas completas, sem etiquetas, selos de garantia intactos) e acompanhadas da respetiva declaração e nota de devolução. Devoluções que não cumpram com os requisitos de armazenamento e transporte de frio não serão aceites.
Produtos pedidos especificamente para o cliente	Não é aceite devolução
Validades Curtas aceites pelo cliente	Não é aceite devolução
Petfood Cotécnica (ownat) e Nestlé	Apenas aceite se a venda tiver sido efetuada com prazo de validade inferior a 6 meses.
Petfood PPVD'S Nestlé	Apenas aceite para troca por validade superior.
Petfood HPM	Apenas aceite se a devolução ocorrer 3 meses antes do fim da validade.

Deve, ainda, ter tido em atenção os seguintes parâmetros:

- **Erros de Expedição/Faturação** - Deve ser comunicado num prazo máximo de 48 horas após a entrega da mercadoria. Findo este prazo a Novavet não se responsabiliza pela aceitação da devolução;

- **Produtos danificados no transporte** - caso seja visível que o volume está danificado no ato de entrega deve ser registada na guia do transportador;

- **Produtos com problemas qualidade/danificados por mau embalamento** - Deve ser apresentada reclamação num prazo máximo de 48 horas. Findo este prazo a Novavet não se responsabiliza pela aceitação da devolução.