

1.1. PEDIDO DE DEVOLUÇÃO

Na XPharma, é mandatório, que todas as devoluções sejam precedidas de uma solicitação de devolução por parte do cliente.

Para garantir uma rápida e eficiente ação em casos de danos nos produtos de saúde distribuídos pela XPharma ou erros na encomenda, o cliente deve notificar a XPharma sobre a intenção de devolver esses mesmos produtos no prazo de 72h após receção da mesma. Os produtos têm de retornar às instalações da XPharma, no prazo máximo de 5 dias após a data da fatura, permitindo, assim, a reativação dos identificadores únicos, quando aplicável.

A notificação da intenção de devolução deve incluir detalhes precisos, como o motivo da devolução, a quantidade de produtos a devolver e o número da fatura correspondente.

1.2. ACEITAÇÃO DA DEVOLUÇÃO

Dependendo do motivo de devolução, a XPharma poderá aceitar devoluções, desde que se verifique cumulativamente dos seguintes critérios:

- a. O produto seja devolvido no prazo máximo de 5 dias a contar da data de expedição, com exceção dos produtos vendidos a distribuidores por grosso;
- b. Produto de saúde fornecido com prazo de validade inferior a 12 meses, sem uma comunicação prévia, por parte da XPharma;
- c. Acondicionamento secundário intacto: O produto deve estar dentro do acondicionamento secundário original, inalterado e sem sinais de violação do dispositivo de prevenção de adulteração;
- d. Identificado único ativo (Se aplicável): Se o produto dispuser de identificador único, este deve estar ativo e em conformidade com os padrões regulamentares; Caso o produto tenha sido expedido com o identificador único desativado, o produto tem de regressar às instalações da XPharma no prazo máximo de 5 dias após a emissão da respetiva fatura.
- e. Provas documentadas de armazenamento adequado: O cliente deve fornecer evidências documentadas de que os produtos foram armazenados conforme os

Elaborado por: Cátia Poças	Verificado por: Débora Fontes	Aprovado por: Cátia Poças	Página 1 de 2
Data da Elaboração: 25/02/2026	Data da Verificação: 02/03/2026	Data da Aprovação: 02/03/2026	Implementado em: 02/03/2026

	POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES	XP.IMP.38.02
---	-------------------------------	---------------------

requisitos específicos de armazenamento, ao longo de toda a cadeia de abastecimento;

- f. Prazo de validade não expirado: Os produtos devolvidos devem estar dentro do prazo de validade especificado.

Devoluções que não cumpram com os critérios acima referidos, serão alvo de decisão por parte da XPharma.

1.3. REEMBOLSO

No caso de a devolução ser aceite e cumprir os critérios de reembolso da XPharma, o mesmo pode ser processado através da emissão de notas de crédito ou da substituição do produto.

A XPharma reembolsa o cliente no prazo de até 14 dias a contar da data em que é informado da decisão. Este reembolso pode ficar retido até a XPharma receber os produtos devolvidos, ou até que o cliente apresente comprovativo do envio dos produtos.

Elaborado por: Cátia Poças	Verificado por: Débora Fontes	Aprovado por: Cátia Poças	Página 2 de 2
Data da Elaboração: 25/02/2026	Data da Verificação: 02/03/2026	Data da Aprovação: 02/03/2026	Implementado em: 02/03/2026