

	POLÍTICA GERAL DE COMERCIALIZAÇÃO	XP.IMP.47.00
---	--	---------------------

1. Disposições Gerais e Âmbito de Aplicação

1.1 Aceitação e Prevalência

A presente política geral de comercialização aplica-se a todas as transações comerciais e fornecimentos de medicamentos e produtos de saúde realizados pela XPharma.

A realização de qualquer encomenda por parte do cliente implica a aceitação expressa, integral e sem reservas de todas as cláusulas contidas neste documento. Esta política prevalece sobre quaisquer condições gerais de compra ou termos propostos pelo cliente, mesmo que estes contenham disposições em contrário.

Qualquer derrogação, alteração ou adenda a estas condições só será considerada válida se for expressamente acordada e confirmada por escrito pela administração da XPharma.

1.2 Conformidade Legal

O cliente reconhece que a aquisição, armazenagem, transporte e dispensa dos produtos devem cumprir rigorosamente com a legislação nacional e comunitária aplicável ao setor farmacêutico e de distribuição por grosso de medicamentos.

2. Encomendas e Condições Comerciais

2.1 Formalização e Confirmação

Os pedidos de encomenda devem ser formalizados por escrito, via plataforma eletrónica autorizada ou correio eletrónico.

A XPharma reserva-se o direito de recusar qualquer pedido que não cumpra a legislação ou as condições contratuais.

2.2 Preços e Faturação

Os preços indicados não incluem IVA, nem outros impostos, taxas ou custos associados, exceto quando expressamente indicado.

O IVA aplicável será o que estiver em vigor à taxa legal, de acordo com a legislação aplicável aos medicamentos.

Elaborado por: Cátia Poças	Verificado por: Anne Monteiro	Aprovado por: Cátia Poças	Página 1 de 4
Data da Elaboração: 14/07/2026	Data da Verificação: 15/07/2026	Data da Aprovação: 17/07/2026	Implementado em: 17/07/2026

	POLÍTICA GERAL DE COMERCIALIZAÇÃO	XP.IMP.47.00
---	--	---------------------

A XPharma reserva-se o direito de alterar os preços em função de variações sofridas nas condições económicas (incluindo custos de aquisição ou taxas regulamentares), sendo tais alterações comunicadas antecipadamente.

3. Condições de Pagamento e Consequências do Incumprimento

3.1 Prazos de Pagamento

Os pagamentos devem ser efetuados de acordo com o prazo e modalidade acordados e indicados na fatura.

3.2 Atraso e Incumprimento

O incumprimento dos prazos de pagamento acordados confere à XPharma o direito de suspender imediatamente o fornecimento de novos pedidos, sem necessidade de aviso prévio.

Todas as propostas comerciais são válidas por 30 dias, salvo indicação específica em contrário no documento da proposta.

4. Condições de fornecimento

4.1. Qualificação do cliente

Antes de qualquer transação comercial, o cliente é submetido a um processo de qualificação obrigatório à luz das Boas Práticas de Distribuição. Para este efeito, o cliente compromete-se a fornecer toda a documentação, licenças de atividade e dados solicitados pela XPharma, sendo a validação destes elementos uma condição essencial para a abertura de conta e processamento de encomendas.

4.2 Entregas

Os prazos de entrega podem variar de acordo com a disponibilidade do produto ou devido a circunstâncias de força maior. Eventuais atrasos na entrega não conferem ao cliente o direito a qualquer indemnização (Artigo 405º do Código Civil).

Para produtos disponíveis em stock na XPharma:

Elaborado por: Cátia Poças	Verificado por: Anne Monteiro	Aprovado por: Cátia Poças	Página 2 de 4
Data da Elaboração: 14/07/2026	Data da Verificação: 15/07/2026	Data da Aprovação: 17/07/2026	Implementado em: 17/07/2026

	POLÍTICA GERAL DE COMERCIALIZAÇÃO	XP.IMP.47.00
---	--	---------------------

- Encomendas realizadas até às 14h são expedidas no mesmo dia;
- Encomendas realizadas após as 14h são expedidas no dia útil seguinte.

O risco de perda ou dano dos produtos transfere-se para o cliente no momento da entrega física e na aceitação da encomenda no local acordado.

4.3 Portes de Envio

Os custos de envio são faturados conforme o tipo de produto e o destino, seguindo as seguintes regras:

Tipo de produto	Destino	Encomenda mínima isenção	para Portes (s/IVA)
15-25°C	Portugal Continental	80€	30€
	Ilhas	100€	50€
2-8°C	Portugal Continental	250€	35€
	Ilhas	300€	50€

O custo dos portes será acrescido do IVA à taxa legal em vigor.

Em caso de entregas urgentes ou fora dos circuitos normais, os custos serão orçamentados e faturados separadamente.

5. Devoluções e Reclamações

5.1 Reclamações

Reclamações relacionadas a erros no envio, produtos em falta, produtos trocados ou danos ocorridos durante o transporte devem ser formalizadas por escrito no prazo máximo e improrrogável de 72 horas após o recebimento da encomenda.

A reclamação deve detalhar o número da fatura/guia, o produto, o lote, a quantidade e o motivo específico.

Elaborado por: Cátia Poças	Verificado por: Anne Monteiro	Aprovado por: Cátia Poças	Página 3 de 4
Data da Elaboração: 14/07/2026	Data da Verificação: 15/07/2026	Data da Aprovação: 17/07/2026	Implementado em: 17/07/2026

	POLÍTICA GERAL DE COMERCIALIZAÇÃO	XP.IMP.47.00
---	--	---------------------

Quaisquer danos visíveis no acondicionamento secundário/embalagem exterior devem ser registados de imediato junto da transportadora no documento de entrega (guia de transporte), sob pena de não aceitação da reclamação.

5.2 Devoluções

Nenhuma devolução será aceite sem aprovação prévia pela XPharma.

O cliente deve notificar a XPharma da intenção de devolução no prazo máximo de 72 horas após a receção da encomenda, e as devoluções só serão aceites se cumprirem integralmente a **Política de Devolução da XPharma**.

Todas as devoluções por motivos de qualidade/segurança serão tratadas com prioridade.

6. Responsabilidade e Força Maior

6.1 Limitação de Responsabilidade

Em nenhuma circunstância a responsabilidade da XPharma excederá o valor total faturado e pago pelos produtos objeto de reclamação.

A XPharma desonera-se de qualquer tipo de responsabilidade civil decorrente de danos indiretos e lucros cessantes. Esta exclusão abrange a perda de margens esperadas com a revenda, perda de receitas operacionais ou perda de bónus comerciais junto de terceiros. Ficam igualmente excluídas as perdas comerciais, como a perda de contratos, a desclassificação em concursos e os custos com produtos de substituição, bem como quaisquer danos de reputação sofridos pelo cliente ou por terceiros.

6.2 Força Maior

A XPharma não será responsável por incumprimento ou atraso resultante de eventos de Força Maior (incluindo, mas não se limitando a, catástrofes naturais, greves, atos governamentais, ou interrupções graves na cadeia de abastecimento) que estejam fora do seu controlo razoável.

Elaborado por: Cátia Poças	Verificado por: Anne Monteiro	Aprovado por: Cátia Poças	Página 4 de 4
Data da Elaboração: 14/07/2026	Data da Verificação: 15/07/2026	Data da Aprovação: 17/07/2026	Implementado em: 17/07/2026