



CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

Todas as vendas da Sinapse Biotecnologia estão sujeitas as condições mencionadas neste documento. Em eventual contratação especial, diferente das condições aqui estabelecidas, esta será considerada como um caso individual e não terá em hipótese algum efeito como condição geral. Ao confirmar seu pedido o cliente assume ter conhecimento técnico suficiente para especificar, adquirir e usar corretamente os produtos adquiridos.

1. CONFIDENCIALIDADE

A Sinapse Biotecnologia mantém os dados cadastrais dos clientes protegidos e estes se encontram armazenados em nosso sistema. Dados de projetos científicos também são mantidos em sigilo. A Sinapse não disponibiliza nenhum dado do cliente para uso de terceiros.

2. PROPOSTA E ACEITAÇÃO

A Sinapse Biotecnologia submeterá à aprovação do cliente uma confirmação do pedido de venda (que será enviada em até 48 horas) e que conterá informações do produto (código, descrição, preço unitário e quantidade total); informações a constar na nota fiscal (dados de faturamento, dados adicionais quando solicitado pelo cliente como, por exemplo, número de projeto) e demais condições que se fizerem necessárias.

Em casos de ausência de informações importantes para prosseguimento do pedido de venda, a Sinapse Biotecnologia entrará em contato com o cliente via e-mail e/ou telefone/whatsapp, e não havendo resposta a Sinapse Biotecnologia poderá emitir o cancelamento do pedido.

Após envio da confirmação do pedido de venda por e-mail, a Sinapse Biotecnologia não se responsabilizará por erros ou omissões por parte do cliente.

A informação do número de telefone celular ou de telefone fixo de fácil localização ao solicitante é obrigatória, para que se possa informar a data de entrega e código de rastreio.

3. ALTERAÇÕES NO PEDIDO

Alterações no pedido de venda referente a dados de faturamento devem ser notificadas via e-mail, só poderá ser realizada qualquer alteração em pedidos abertos, ou seja, em que não foi emitida a nota fiscal.

Após 24 horas da emissão da nota fiscal não será possível alteração dela, exceto dados que possam ser corrigidos através de carta de correção eletrônica.

Carta de Correção de Notas Fiscais Eletrônica.

A partir de 1º de julho de 2012, a carta de correção passa a ser emitida eletronicamente conforme obrigatoriedade descrita no inciso II da cláusula segunda do Ajuste SINIEF 10/11,



CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

que acrescentou o parágrafo 7º na cláusula décima quarta - A do Ajuste SINIEF 07/05, cuja íntegra do conteúdo pode ser consultada no link abaixo.

- 1) A transmissão da CC-e* será efetivada via internet, através de arquivo XML contendo a chave de acesso.
- 2) Havendo mais de uma CC-e para a mesma NF-e*, o emitente deverá consolidar na última todas as informações anteriormente retificadas;
- 3) O prazo para envio da CC-e é de até 30 dias a contar da data da NF-e, após esse período não será possível a emissão da CC-e.

Atenção: A CC-e NÃO pode ser emitida para sanar os seguintes erros:

- 1 - Às variáveis consideradas no cálculo do valor do imposto, tais como: valor da operação ou da prestação, base de cálculo e alíquota;
- 2 - A dados cadastrais que impliquem alteração na identidade ou no endereço do remetente ou do destinatário;
- 3 - À data de emissão da NF-e ou à data de saída da mercadoria;
- 4 - Ao número e série da NF-e.

*CC-e: Carta de Correção Eletrônica.

*NF-e: Nota Fiscal Eletrônica.

4. ENTREGA

A Sinapse Biotecnologia tem o compromisso de cumprir com o prazo de entrega informado e não será considerada responsável por atrasos na entrega decorridos de circunstâncias fora do seu controle ou do controle de seus fornecedores. O número de celular do cliente será solicitado na confirmação do pedido, a fim de informarmos sobre a entrega ou questionarmos sobre o endereço de entrega e seus complementos. Em caso de atraso, o cliente será informado. Consolidando o atraso, este não será considerado como motivo de cancelamento do pedido.

A Sinapse Biotecnologia tem como responsabilidade a entrega dos produtos no local informado pelo cliente não se compromete a assumir a responsabilidade por erros posteriores a entrega. As entregas são realizadas através de empresas com AFE (Autorização de Funcionamento) na ANVISA.

Ao receber a entrega, o cliente deve conferir os produtos e notificar à Sinapse sobre qualquer item em desacordo com a nota fiscal dentro do prazo máximo de 07 (sete) dias corridos. Em caso de não notificação a empresa, a Sinapse Biotecnologia entenderá que a nota fiscal e seu conteúdo foram entregues e recebidos dentro da conformidade.



CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

O transporte de produtos é feito de acordo com as indicações especificadas pelo fabricante sendo que produtos perecíveis são transportados em gelo seco e/ou gelo gel. É de responsabilidade do cliente armazenar os produtos conforme especificações do fabricante.

5. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO – PÓS VENDA

A garantia do produto é válida por até 12 meses da data da nota fiscal ou até a data de validade do produto caso esta expire antes dos 12 meses. Para a garantia ser válida, o produto deve ser utilizado de acordo com as especificações do fabricante. A data de validade dos produtos é impressa na etiqueta padrão da Sinapse, de acordo com as informações do fabricante e normas da ANVISA.

A responsabilidade da garantia limita-se à reposição do produto ou concessão de crédito do valor pago por ele. Não é de responsabilidade da empresa Sinapse Biotecnologia danos e/ou prejuízos consequentes do uso de produtos defeituosos, incluindo a responsabilidade por perda de trabalhos em andamento, tempo, amostras, e outros produtos de propriedade do cliente, ou qualquer outra responsabilidade que junto a um terceiro.

Em casos de reclamação sobre o desempenho dos produtos, é de responsabilidade do cliente responder o questionário solicitado pelo fabricante e, quando necessário, disponibilizar informações sobre o experimento feito com o produto reclamado. É de responsabilidade do cliente fornecer, de forma detalhada, todas as informações referentes aos experimentos realizados com o produto para que seja possível a abertura do processo de suporte técnico a fim de analisar o experimento para constatar o mau desempenho do produto.

Em casos de suspeita de defeitos no produto, a utilização do produto e de outras unidades do mesmo lote deve ser suspensa pelo cliente, sendo necessária a avaliação pelo suporte técnico interno para determinar as causas do mau funcionamento. Para a correta avaliação do desempenho do produto, o processo de suporte técnico só poderá ser feito com o conteúdo do produto acima dos 50%, que devem ser cedidos pelo cliente e utilizados posteriormente para testes de desempenho dele. Produtos perecíveis armazenados a -80°C terão prazo máximo de reclamação de desempenho em até três meses após a emissão da Nota Fiscal, sendo de responsabilidade do cliente o recebimento e correto armazenamento dele, conforme especificações do fabricante.

6. PAGAMENTOS

Em caso de atraso no pagamento a Sinapse coloca-se no direito de reter a entrega de pedidos pendentes e solicitar o pagamento antecipado deles. Em caso da não resolução da pendência financeira, a Sinapse terá o direito de cancelar pedidos pendentes e disponibilizá-los a



CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

terceiros, exceção a produtos customizados. Não resolvido à pendência, a Sinapse Biotecnologia tomará as providências judiciais cabíveis.

6.1 SEGURANÇA DE PAGAMENTO E PREVENÇÃO A FRAUDES

A Sinapse Biotecnologia adota rigorosas medidas de segurança da informação e mantém seus sistemas constantemente atualizados para proteção contra fraudes eletrônicas.

Os boletos bancários e documentos financeiros emitidos pela Sinapse são enviados **anexos às notas fiscais ou por e-mails com o domínio oficial “@sinapsebiotecnologia.com.br”**.

A Sinapse **não envia boletos por endereços de e-mail pessoais, plataformas de pagamento (ex.: PagSeguro, Mercado Pago, PicPay) ou links de terceiros**.

A empresa **utiliza exclusivamente contas bancárias junto ao Banco do Brasil (001) e ao Banco Itaú (341), e aceita pagamentos via PIX corporativo vinculado ao CNPJ 02.371.251/0001-08**.

No momento do pagamento, é **indispensável conferir o nome do beneficiário exibido pelo aplicativo ou site do banco**. O nome correto deve aparecer exatamente como:

SINAPSE BIOTECNOLOGIA LTDA – CNPJ 02.371.251/0001-08.

A Sinapse Biotecnologia **não se responsabiliza por pagamentos realizados em boletos que não apresentem esse beneficiário** ou que sejam emitidos por instituições diferentes das mencionadas acima.

Em caso de dúvida sobre a autenticidade de um boleto, o cliente deverá entrar em contato imediatamente com a Sinapse Biotecnologia pelos canais oficiais de atendimento antes de efetuar o pagamento.

Essa medida visa garantir a segurança das transações e proteger ambas as partes contra possíveis fraudes.

Canais de atendimento:

 Telefone: (11) 2605-5655

 E-mails: eliane.administrativo@sinapsebiotecnologia.com.br

| adrianapassos@sinapsebiotecnologia.com.br

Ou contate diretamente o seu vendedor.



CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

7. CANCELAMENTO DE PEDIDO

O prazo para cancelamento de pedidos é de 24 horas, exceto para produtos customizados, os quais não podem ser cancelados.

8. DEVOLUÇÕES E TROCA

As ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser comunicadas ao nosso Serviço Atendimento ao Cliente através de e-mail, e/ou telefone/whatsapp para que se possam providenciar os termos para retirada do produto.

ATENÇÃO: NÃO ACEITAMOS DEVOLUÇÃO OU TROCA DE PRODUTOS CUSTOMIZADOS OU IMPORTADOS SOB SOLICITAÇÃO DO CLIENTE.

SOMENTE SERÃO ACEITAS DEVOLUÇÕES OU TROCA DE PRODUTOS CUJA EMBALAGEM ESTEJA INTACTA E SEM SINAL DE VIOLAÇÃO.

É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE O RETORNO DO PRODUTO A SER TROCADO OU DEVOLVIDO, SENDO QUE O TRANSPORTE DEVERÁ SEGUIR AS CONDIÇÕES EXIGIDAS PELO FABRICANTE.

Em consonância com o disposto no artigo 49 do código de defesa do consumidor, somente será aceita a devolução de produto no prazo máximo de até 07 (sete) dias corridos após o efetivo recebimento dele. Para tanto, o cliente deverá entrar em contato com Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por e-mail informando as especificações do produto e o motivo da devolução. A confirmação da devolução ocorrerá após análise do motivo alegado, sendo de direito da Sinapse Biotecnologia a recusa deste motivo. Não serão aceitas alegações sobre não aplicabilidade do produto, compra por engano ou desistência da utilização.

Efetuada a devolução do produto, o valor pago será convertido em crédito.

O prazo máximo para troca de produto é de 45 (quarenta e cinco dias) decorridos da data de emissão da nota fiscal. A troca será feita por produto inerente e de mesmo valor. A troca somente será efetuada após o pagamento da nota fiscal.

9. REGULAMENTAÇÃO

A Sinapse Biotecnologia cumpre com todas as regulamentações vigentes que envolvem a importação e comercialização de produtos destinados às ciências da vida.

Equipe Sinapse Biotecnologia.