

## **POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E ESTORNOS PANGAIA CBD**

Os produtos Pangaia e Elite são produzidos e comercializados nos Estados Unidos da América (EUA), aplicando-se sobre a compra de tais produtos as normas vigentes nos EUA.

Ao adquirir os produtos Pangaia, os pacientes brasileiros são responsáveis pela importação de tais produtos, conforme leis e normas vigentes no Brasil, especialmente a RDC 660/2022, que define os critérios e os procedimentos para a importação de produto derivado de Cannabis, por pessoa física, para uso próprio, mediante prescrição de profissional legalmente habilitado, para tratamento de saúde.

A Pangaia tem a responsabilidade de processar o pedido do paciente e praticar os atos necessários para realizar a remessa dos produtos, dos EUA para o Brasil.

Tendo em vista que a importação dos produtos se realiza por ato do paciente, conforme a regulamentação acima citada, a Pangaia não é responsável por atos ou omissões das autoridades e órgãos governamentais brasileiros (ex. ANVISA, Receita Federal, Polícia Federal, dentre outros) que possam acarretar no atraso ou falha nos procedimentos de entrega dos produtos aos pacientes no Brasil.

A política de cancelamentos e estornos da Pangaia CBD tem como objetivo assegurar a satisfação dos nossos pacientes, garantindo a sua boa experiência com a empresa.

Estamos aqui para ouvir, acolher e praticar os atos eventualmente necessários para ajudar a resolver qualquer questão apresentada. Além disso, estamos comprometidos com o cumprimento das normas estabelecidas pela ANVISA Agência Nacional de Vigilância Sanitária e suas normas regulatórias vigentes - RDCs.

**Ressaltamos que a RDC nº 660/22 da ANVISA delimita o uso de produto derivado de Cannabis, não regularizado no país, como estritamente pessoal e intransferível, assim como proíbe a sua entrega a terceiros, a doação, a venda e qualquer desvio de finalidade.**

**Nesse mesmo sentido, a RDC nº 471/21 da Anvisa, mais especificamente em seu artigo 21, aplicado subsidiariamente a situações que versem sobre a devolução de produtos à base de Cannabis, veda a devolução por pessoa física de **dito medicamento, por ser controlado.****

# POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E ESTORNOS

## PANGAIA CBD

### 1. CANCELAMENTO DE PEDIDOS

#### 1.1. CANCELAMENTO DO PEDIDO POR INICIATIVA DO PACIENTE

O cancelamento do pedido só poderá ser realizado em até 48 horas úteis após a confirmação do pagamento.

#### 1.2. CANCELAMENTO POR INICIATIVA DA PANGAIA

Conforme já mencionado, os medicamentos Pangaia são produzidos nos EUA e a importação para o Brasil é realizada pelo paciente, de acordo com as leis e regulamentações brasileiras.

As autoridades brasileiras, assim como as empresas logísticas, exigem a apresentação, pelo paciente, dos seguintes documentos:

- Documento oficial de identificação com foto (paciente / responsável);
- Comprovante de endereço igual ao cadastrado no pedido, em nome do paciente/responsável, emitido no último mês ou declaração de residência assinada na plataforma GOV.br;
- Receita médica atualizada (validade máxima de 6 meses);
- Autorização da Anvisa, dentro da validade.

Caso haja pendências relacionadas a documentos, entraremos em contato, com as orientações para que você possa providenciar a correção ou envio de novos documentos para aprovação.

Para que a remessa dos produtos possa ser realizada para o Brasil, o paciente deverá apresentar à Pangaia, no prazo de **15 dias**, contados da data da compra, todos os documentos acima listados.

Caso o paciente deixe de apresentar qualquer um dos referidos documentos, dentro do prazo estipulado, a Pangaia cancelará o pedido de compra do paciente e reembolsará o valor pago pelo paciente, observado que o valor do reembolso será deduzido de valor equivalente às taxas do gateway de pagamento, para compensação das despesas e dos custos administrativos incorridos pela Pangaia.

# POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E ESTORNOS PANGAIA CBD

## 2. ESTORNOS

A Pangaia CBD preza pela satisfação do seu paciente e se compromete a realizar estorno integral ou parcial dos produtos adquiridos pelos clientes, desde que observados e respeitados os critérios estabelecidos nesta política.

Se o produto adquirido apresentar alguma das hipóteses abaixo elencadas, o paciente deverá comunicar a empresa imediatamente, no prazo máximo de 7 dias corridos após o recebimento do produto.

A conferência de peso deverá ser realizada considerando o peso total do frasco lacrado (frasco + lacre + tampa + produto), em balança de precisão.

### **Diferença de peso do produto:**

#### 2.1.1. Extrações:

O peso total do pote com extração de cannabis Pangaia 1g é de 44,42 gramas (quarenta e quatro vírgula quarenta e duas gramas).

Caso o peso total apresente variação superior a 0,2 g (zero ponto dois gramas), ou seja, peso inferior a 44,22 gramas, será realizado estorno parcial proporcional à quantidade faltante.

O peso total do pote com extração de cannabis Pangaia 3g é de 46,42 gramas (quarenta e seis vírgula quarenta e duas gramas).

Caso o peso total apresente variação superior a 0,2 g (zero ponto dois gramas), ou seja, peso inferior a 46,22 gramas, será realizado estorno parcial proporcional à quantidade faltante.

O peso total do pote com extração de cannabis Elite 2 g é de 39,82 gramas (trinta e nove vírgula oitenta e duas gramas).

Caso apresente mais de 0,2 g (zero ponto dois gramas) de variação (peso inferior a 39,62 gramas), será realizado estorno parcial proporcional à quantidade faltante.

O peso total do pote com extração de cannabis Elite Diamond Sauce 10 g é de 63 gramas (sessenta e três gramas).

Caso apresente mais de 1 g (um grama) de variação (peso inferior a 62 gramas), será realizado estorno parcial proporcional à quantidade faltante.

O peso total do pote com extração de cannabis Elite Live Rosin 10 g é de 63 gramas (sessenta e três gramas).

Caso apresente mais de 1 g (um grama) de variação (peso inferior a 62 gramas), será realizado estorno parcial proporcional à quantidade faltante.

O peso total do pote com extração de cannabis Elite CBD Bubble Hash 10 g é de 63 gramas (sessenta e três gramas).

Caso apresente mais de 1 g (um grama) de variação (peso inferior a 62 gramas), será realizado estorno parcial proporcional à quantidade faltante.

# POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E ESTORNOS

## PANGAIA CBD

### Óleos:

O frasco possui um sistema de segurança e deve ser manuseado da forma correta, conforme orientação no link a seguir: (<https://app.pangaiacbd.com/informacao-de-produtos>).

Produtos que apresentem defeitos de fabricação na tampa e/ou no conta-gotas serão estornados desde que não seja verificado mau uso e com reclamação formalizada para a Pangaia em até 48h após o recebimento.

#### 2.2. Reposição por erro no pedido:

Caso o cliente receba um produto diferente do solicitado, a Pangaia CBD responsabiliza-se pelo envio do produto correto sem custos adicionais ao cliente. O paciente não precisará devolver o produto recebido.

### 3. PROCEDIMENTOS DE ESTORNO:

O cliente deverá entrar em contato com a Pangaia CBD através dos canais de atendimento disponíveis (Whatsapp e e-mail, indicados ao final deste documento) e preencher o formulário de reclamação

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqGwTdoobQnTe2G8PaiW3VIKEGFvJZHwGUgR74P9p9YfVgaQ/viewformhttps://forms.gle/9B9zkaGX2MYEcRUU9> ,

informando o motivo da reclamação e o número do pedido.

É imprescindível o envio de fotos e/ou vídeos que registrem e comprovem o suposto defeito, refletindo vários ângulos do produto. Se possível, grave vídeo demonstrando a abertura da caixa.

Importante que a embalagem esteja lacrada e sem sinais de danos (exceto no caso de problemas constatados no conta gotas)

Após a análise da solicitação, a empresa informará, em até 48 horas úteis, o procedimento a ser adotado para o estorno, caso seja confirmada a necessidade dessa ação.

## **POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E ESTORNOS PANGAIA CBD**

### **4. PRAZOS PARA O ESTORNO:**

A empresa compromete-se a solicitar o estorno (total ou parcial) no prazo máximo de 30 dias corridos a contar da data de validação da reclamação.

O prazo de recebimento do valor estornado varia de acordo com o seu banco ou operadora de cartão, podendo levar de 2 a 3 faturas para constar o crédito relativo ao estorno.

### **5. GARANTIA DOS PRODUTOS:**

Os certificados de análise de todos os produtos estão disponíveis na nossa página <https://app.pangaiacbd.com/informacao-de-produtos>

### **6. EFEITOS ADVERSOS:**

Em caso de efeitos adversos ao uso dos produtos ou insatisfação no resultado obtido, o médico deve ser imediatamente informado e a utilização suspensa. Tendo em vista que o uso dos produtos Pangaia decorre de indicação médica, em decorrência da avaliação do paciente, realizada pelo profissional médico, a Pangaia não realiza reembolso para esses casos.

O Art. 18 da RDC 660/2022, publicada pela Anvisa prevê que “ *a prescrição realizada pelo profissional e a solicitação de Autorização pelo paciente ou seu responsável legal representam a ciência e o aceite por ambos da ausência de comprovação da qualidade, da segurança e da eficácia dos produtos importados, bem como pelos eventos adversos que podem ocorrer, sendo o profissional prescritor e o paciente ou seu responsável legal totalmente responsáveis pelo uso do produto*”.

# **POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E ESTORNOS PANGAIA CBD**

## **Disposições Finais**

Agradecemos por escolher a Pangaia!

Queremos garantir que você tenha uma experiência positiva com sua compra.

Como parte do nosso compromisso, gostaríamos de esclarecer alguns pontos importantes sobre o processo de importação:

**Aquisição Internacional e Responsabilidade de Importação:**

Embora os valores estejam expressos em reais, a compra é internacional e a exportação é realizada pela Pangaia, a partir dos EUA. A responsabilidade pela importação dos produtos adquiridos é do cliente, de acordo com a RDC nº 660 da ANVISA.

## **Papel da Pangaia**

Como empresa fabricante sediada nos EUA, a Pangaia não tem controle sobre as decisões das autoridades brasileiras e/ou dos órgãos públicos brasileiros, como Receita Federal, Secretaria da Fazenda e ANVISA.

No entanto, quando necessário, nossa equipe fará o possível para ajudar a garantir a liberação aduaneira do pedido da maneira mais célere possível. Isso inclui a oferta de assistência jurídica, quando possível, para facilitar o processo de importação.

## **Custos e Devolução**

Caso o pedido de importação seja rejeitado pelas autoridades ou pelos órgãos governamentais brasileiros, o cliente será responsável pelo abandono da carga. Infelizmente, nessas situações, a Pangaia, como fabricante, não tem controle sobre as decisões dos órgãos públicos brasileiros e não poderemos oferecer reembolso dos valores pagos, incluindo o frete. Para tranquilizar o paciente, garantimos que são extremamente raros os casos em que pedidos “travam” durante a fiscalização, e, na maioria dos casos, facilmente resolvíveis.

Obs: Nenhum mercado do Brasil tem controle ou domínio sobre os órgãos fiscais do governo. As regras são definidas por esses órgãos e, embora alguns produtos podem ser retidos, quando isso ocorre, geralmente é apenas para conferência de documentos e produtos.

Agradecemos pela sua compreensão e estamos aqui para ajudar com qualquer dúvida que você possa ter sobre o processo de importação.

## **POLÍTICA DE CANCELAMENTOS E ESTORNOS PANGAIA CBD**

Esta política de cancelamentos e estornos poderá ser alterada a qualquer momento sem aviso prévio. As alterações serão válidas a partir da data de sua publicação no site da Pangaia.

Qualquer dúvida ou sugestão, poderá ser encaminhada à empresa por meio dos canais de atendimento disponíveis:

Whatsapp: [55 11 93436-1259](https://api.whatsapp.com/send?phone=5511934361259)

E-mail: [contato@pangaiacbd.com](mailto:contato@pangaiacbd.com)