

1. Introdução/ Introduction

Na ARKA EUROPE, S.A., comprometemo-nos a assegurar a qualidade dos produtos que comercializamos e a tratar todas as situações de devolução com transparência, rigor e respeito pelo cliente. A presente política define as condições de aceitação de devoluções, bem como os direitos e responsabilidades das partes envolvidas.

At ARKA EUROPE, S.A., we are committed to ensuring the quality of the products we sell and to handling all return situations with transparency, rigour and respect for the customer. This policy sets out the conditions for accepting returns, as well as the rights and responsibilities of the parties involved.

2. Pré-acordo / Prior agreement

Todas as devoluções requerem pré-acordo com a ARKA, formalizado por escrito (e-mail). Na ausência deste, a ARKA reserva-se o direito de recusar a devolução.

All returns require prior agreement with ARKA, formalised in writing (email). In the absence of this, ARKA reserves the right to refuse the return.

3. Prazo para devolução/ Time limit for returns

São analisados pedidos de devolução relativos a faturas emitidas nos últimos noventa (90) dias. Pedidos referentes a faturas com data superior não serão aceites, salvo em situações devidamente comprovadas de produto não conforme.

Return requests are considered for invoices issued within the last ninety (90) days. Requests relating to invoices dated beyond this period will not be accepted, except in duly substantiated cases of non-conforming product.

Todos os produtos comercializados pela ARKA apresentam, à data da faturação, um prazo mínimo de validade de seis (6) meses, excetuando situação pontuais previamente acordadas com o cliente. Qualquer discrepância deve ser verificada pelo cliente no momento da receção e comunicada à ARKA no prazo máximo de quinze (15) dias. Após este período, a ARKA reserva-se o direito de não aceitar a devolução.

All products sold by ARKA have, at the invoice date, a minimum remaining shelf life of six (6) months, except in specific cases previously agreed with the customer. Any discrepancy must be checked by the customer upon receipt and reported to ARKA within a maximum of fifteen (15) days. After this period, ARKA reserves the right not to accept the return.

4. Condições do produto para devolução/ Product conditions for return

Todas as devoluções devem ser previamente autorizadas, sendo atribuído um número de autorização de devolução após validação da seguinte informação:

- motivo da devolução
- número do artigo
- quantidade
- número da fatura original
- número da encomenda (PO), se aplicável
- número do lote

All returns must be authorised in advance, with a return authorisation number issued following validation of the following information:

- *reason for return*
- *item number*
- *quantity*
- *original invoice number*
- *purchase order (PO) number, if applicable*
- *batch/lot number*

Para que a devolução seja aceite, o produto deve:

- ☐ Apresentar um prazo de validade remanescente mínimo de seis (6) meses à data da devolução;
- ☐ Ter sido adquirido há menos de 90 dias;
- ☐ Encontrar-se na embalagem original, intacta, com selagem inviolada e em perfeito estado de conservação;
- ☐ Ter sido mantido nas condições de armazenamento indicadas na rotulagem (pode ser necessária evidência)
- ☐ Ser enviado na unidade de venda original (caixa completa);
- ☐ Manter condições de identificação e rastreabilidade (lote, referência, etc.);
- ☐ Ser sujeito a verificação e validação pelo Departamento de Qualidade da ARKA, após receção nas instalações.

For the return to be accepted, the product must:

- ☐ *Have a minimum remaining shelf life of six (6) months at the date of return;*
- ☐ *Have been purchased less than 90 days ago;*
- ☐ *Be in its original packaging, intact, with unbroken seals and in perfect condition;*
- ☐ *Have been kept in the storage conditions indicated on the label (evidence may be required);*
- ☐ *Be sent in the original sales unit (full box);*

POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES RETURNS POLICY



- ☐ *Retain identification and traceability information (batch, reference, etc.);*
- ☐ *Be subject to inspection and validation by ARKA's Quality Department upon receipt at its premises.*

5. Custos/ Costs

• De transporte

- ☐ **Responsabilidade da ARKA:** Em casos de defeito, não conformidade ou erro imputável à ARKA, todos os custos de transporte e logística são suportados pela ARKA.
- ☐ **Defeito não confirmado:** Quando, nos casos de defeito ou não conformidade, a verificação pelo Departamento de Qualidade da ARKA não o confirma, todos os custos associados são da responsabilidade do cliente.
- ☐ **Responsabilidade do cliente:** Em devoluções por motivos não imputáveis à ARKA, todos os custos associados são da responsabilidade do cliente.

• Transport costs

- ☐ **ARKA's responsibility:** *In cases of defect, non-conformity or error attributable to ARKA, all transport and logistics costs are borne by ARKA.*
- ☐ **Unconfirmed defect:** *Where, in cases of alleged defect or non-conformity, verification by ARKA's Quality Department does not confirm this, all associated costs shall be borne by the customer.*
- ☐ **Customer's responsibility:** *For returns due to reasons not attributable to ARKA, all associated costs shall be borne by the customer.*

• De restocking

Em devoluções por motivos não imputáveis à ARKA, a ARKA reserva-se o direito de aplicar uma taxa de restocking de 10% sobre o valor líquido faturado dos produtos devolvidos, destinada a cobrir os custos administrativos, logísticos, de inspeção e de reintrodução em stock. A ARKA poderá, a seu exclusivo critério e por razões comerciais devidamente ponderadas, dispensar a aplicação desta taxa em situações pontuais

• Restocking costs

For returns due to reasons not attributable to ARKA, ARKA reserves the right to apply a restocking fee of 10% of the net invoiced value of the returned products, to cover administrative, logistical, inspection and restocking costs. ARKA may, at its sole discretion and for duly considered commercial reasons, waive this fee in specific cases.

6. Nota de Crédito/ Credit Note

Quando aplicável, será emitida nota de crédito após análise e validação do produto devolvido. A nota de crédito será processada após confirmação dos dados e devidamente registada nos sistemas da ARKA.

Where applicable, a credit note will be issued following analysis and validation of the returned product. The credit note will be processed once the data has been confirmed and duly recorded in ARKA's systems.

7. Responsabilidade de uso/ Responsibility for use

O cliente é sempre responsável por certificar que o produto adquirido à ARKA é o adequado e reúne as condições técnicas para o fim a que se destina, independentemente do seu CAE ou objeto social.

The customer is always responsible for ensuring that the product purchased from ARKA is suitable and meets the technical requirements for its intended purpose, regardless of the customer's business activity classification or corporate purpose.

As fichas técnicas e demais documentos relativos a cada produto estão sempre disponíveis e serão fornecidos sempre que solicitado.

Technical data sheets and other documents relating to each product are always available and will be provided upon request.

8. Condições contratuais específicas/ Specific contractual condition

Sempre que existam condições contratuais específicas acordadas no âmbito de concursos públicos, contratos com o SNS ou outros acordos formais, essas condições prevalecem sobre a presente política.

Wherever specific contractual conditions have been agreed as part of public tenders, contracts with the NHS (SNS) or other formal agreements, those conditions shall prevail over this policy.

9. Contacto/ Contact

Para iniciar um pedido de devolução, contacte-nos através dos seguintes meios:

- ☐ Via e-mail ou telefone para a sua gestora dedicada, ou alternativamente
 - o Email: apoioaocliente@arkamedical.eu
 - o Telefone: +351 252 916 497

POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES **RETURNS POLICY**



To initiate a return request, please contact us through the following channels:

- By email or telephone to your dedicated account manager, or alternatively
 - Email: apoioaocliente@arkamedical.eu
 - Telephone: +351 252 916 497

No caso de uma devolução associada a uma reclamação, pode contactar diretamente o nosso departamento de qualidade através do e-mail quality@arkamedical.eu

For returns associated with a complaint, you may contact our Quality Department directly by email at quality@arkamedical.eu

Aprovação da política/ Policy approval:

1 de julho de 2026, Vila Nova de Famalicão

1st July 2026, Vila Nova de Famalicão

CEO:

Pedro Menezes