

# POLÍTICA DE TROCA E DEVOUÇÃO

## A) POLÍTICA DE TROCAS

1. Não serão realizadas trocas de produtos abertos por engano e/ou contaminados durante a cirurgia, mesmo que não utilizados.
2. Em nenhuma hipótese a Implacil aceitará a devolução de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados ou que se tornaram de alguma forma nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou inadequados ao fim a que se destinam.
3. Componentes somente serão trocados pela mesma família de componentes.
4. Implantes somente serão trocados por implantes de outras medidas ou modelos, desde que a compra tenha sido feita no prazo de 365 dias da emissão da Nota Fiscal.
5. Não serão realizadas trocas de produtos com data de validade vencida ou com período inferior a 3 (três) meses para término da validade.
6. Nenhuma troca será realizada sem a correspondente cópia ou segunda via da Nota Fiscal que acompanhou o produto no momento da sua venda.

## B) POLÍTICA DE DEVOUÇÃO DE CONSIGNAÇÃO

1. Não serão aceitas devoluções sem a correspondente cópia ou segunda via da Nota Fiscal que acompanhou o produto no momento da sua remessa.
2. Não serão realizadas devoluções de produtos abertos por engano e/ou contaminados durante a cirurgia, mesmo que não utilizados.
3. Em nenhuma hipótese a Implacil aceitará a devolução de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados ou que se tornaram de alguma forma nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou inadequados ao fim a que se destinam.
4. Prazo de devolução: 14 dias, sendo 7 dias para utilização e 7 dias para devolução. Passado o prazo, a Nota Fiscal será faturada. Caso haja interesse em devolver os produtos estando dentro das regras acima, será gerado um crédito para uma futura compra.
5. Devolução somente dos mesmos itens consignados.

## C) POLÍTICA DEVOUÇÃO DE PRODUTOS NÃO CONFORME

1. Não atendimento da identidade do produto, ou seja, produto enviado diferente do esperado, contanto que seja recusado no momento do recebimento.
2. Não atendimento das características que o produto se propõe (falta de desempenho ou durabilidade do produto), características que serão avaliadas pelo departamento técnico da Implacil.
3. Produto, embalagem e/ou rotulagem apresentam não conformidades.
4. Relativo a óbito, lesão ou ameaça à saúde pública.
5. Necessário o preenchimento do relatório, com o devido lote do produto, para análise.

## D) POLÍTICA DE INVESTIGAÇÃO DE IMPLANTES NÃO OSSEOINTEGRADOS

1. Será realizada a investigação, após o preenchimento completo do relatório de reclamação de cliente e o relatório de investigação de reclamação de cliente, enviando a Implacil junto ao produto esterilizado. Na ausência de alguma destas informações, cancela-se a análise, com devolução do produto ao cliente, ficando por conta do mesmo os encargos de frete.

## E) POLÍTICA DEVOUÇÃO OU TROCA DE INSTRUMENTAIS CIRÚRGICOS

1. Respeitadas as normas legais, não será aceita devolução ou troca de instrumental cirúrgico por outro produto, a não ser por motivo de defeito de fabricação ou vício oculto, que deverão ser avaliados e constatados pelo departamento técnico da Implacil. Necessário a Nota Fiscal para avaliação.