

A photograph showing a woman in a light pink dress holding a stack of three cardboard boxes. A man's hand, wearing a blue and white checkered shirt, is reaching out to touch the middle, brown cardboard box. The scene is set on a wooden surface.

# POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

# POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Implacil De Bortoli Material Odontológico S.A.

## 1. TROCA POR DEFEITO

O cliente terá o direito de troca sempre que o produto adquirido apresentar defeito de fabricação.

A troca por defeito deverá ser requerida impreterivelmente dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias a contar da data do seu recebimento, sendo que após tal prazo a Implacil de Bortoli não se responsabilizará ou se obrigará a trocá-lo.

A solicitação de troca por defeito deverá observar a **Política de Reclamação de Clientes**, com a abertura pelo cliente de uma chamada (ticket), mediante preenchimento de formulário disponível em: <https://implacil.com.br/formulario-de-reclamacao-de-cliente/>.

Registrada a requisição pelo cliente dentro do prazo acima informado, a Implacil de Bortoli entrará em contato nos telefones e endereços de e-mail indicados no pelo cliente no formulário, para retirada do produto. Retirado o produto pela Implacil de Bortoli ou entregue o produto pelo cliente na Implacil de Bortoli (Rua Cesário Ramalho, 821 – 01521-000, Cambuci, São Paulo – SP), a Implacil de Bortoli terá o prazo de até 15 (quinze) dias para verificar se o produto possui algum defeito de fabricação.

Caso o defeito seja confirmado, o cliente terá direito a receber um novo produto, igual ao defeituoso, às custas da Implacil de Bortoli, em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis a contar de tal confirmação, sendo entregue no mesmo endereço da compra original.

Caso o defeito **não** seja confirmado, o produto será colocado à disposição do cliente na Implacil de Bortoli (Rua Cesário Ramalho, 821 – 01521-000, Cambuci, São Paulo – SP), arcando o cliente com os custos administrativos, incluindo testes de confirmação e transporte do produto, equivalentes a 20% (vinte por cento) do valor do produto.

## 2. DEVOLUÇÃO

A devolução de produtos por desistência pode ser realizada pelo cliente, desde que manifestada dentro do prazo impreterível e improrrogável de 5 (cinco) dias após o seu recebimento, sob perda de tal direito.

A devolução por desistência está condicionada ao pagamento pelo cliente à Implacil de Bortoli de uma taxa de administração de 20% (vinte por cento) sobre o valor do produto, devido à vista, no momento do aceite da devolução, a título de reembolso dos custos indiretos e diretos da Implacil de Bortoli.

A Implacil de Bortoli, outorga tal direito aos seus clientes por mera liberalidade e sem obrigação legal, observado os termos abaixo.

## 3. TROCA POR OUTROS PRODUTOS

O cliente poderá solicitar a troca de produtos adquiridos por outros produtos comercializados pela Implacil de Bortoli, observadas as regras abaixo.

A troca por outro produto somente será realizada para **CPF** ou **CNPJ** que o adquiriu.

A troca por outros produtos poderá ser solicitada no prazo máximo de **12 (doze) meses** a contar da data de sua aquisição, e desde que a Implacil de Bortoli possua tais produtos disponíveis para comercialização.

O **crédito da troca** será baseado no valor pago pelos produtos devolvidos:

- Troca de produtos de mesma família **Implantes** ou **Componentes** - Será mantido o percentual de desconto recebido, na data da compra, do produto que será trocado. Exemplo: Implante cônico HI 3.5x09 por Implante cônico HI 3.5X11 = Sem diferença de valores pois são produtos de mesma família.
- Troca de produtos entre **famílias diferentes** - O crédito é correspondente ao valor pago pelo item devolvido. Este crédito poderá ser utilizado para aquisição de qualquer produto do portfólio de implantes ou componentes, aplicando-se ao novo produto adquirido, o preço e desconto vigentes na data da troca. Exemplo: Mini Cônico HI por Mini Cônico CM = Valores serão calculados pelo valor de lista vigente, tanto dos itens devolvidos quanto dos novos itens comprados.

## 4. PROCEDIMENTO PARA DEVOLUÇÃO OU TROCA POR PRODUTOS

O cliente deve obrigatoriamente preencher o **Formulário de Troca/Devolução**, disponível no site da Implacil De Bortoli, e anexar uma cópia da nota fiscal de compra. Caso o produto seja enviado sem o formulário devidamente preenchido, o cliente terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias para enviá-lo. Após esse período, caso o formulário não seja recebido, a Implacil De Bortoli devolverá os produtos enviados ao endereço do remetente.

## 5. CONDIÇÕES GERAIS PARA DEVOLUÇÃO OU TROCA POR PRODUTOS

Para que a devolução ou troca por produtos seja aceita, as seguintes condições deverão ser observadas:

- O produto deve estar em sua **embalagem original, íntegra, sem sinais de uso ou violação**. A embalagem deve estar em perfeito estado.
- **Não serão aceitas trocas de produtos cuja data de validade tenha expirado**. Além disso, **não serão aceitos produtos com validade inferior a 6 (seis) meses** no momento da solicitação de devoluções.
- O envio dos produtos deverá ser feito diretamente à Implacil. Não nos responsabilizamos por produtos enviados por consultores de vendas ou representantes comerciais.

## 6. NÃO ELEGÍVEIS PARA DEVOLUÇÃO OU TROCA POR PRODUTOS

Não poderão ser devolvidos ou trocados por outros produtos:

- **Produtos bonificados** (gratuitos ou em promoções especiais).
- Produtos **termolábeis** (biomateriais) como Extra Graft e Membranas.
- Produtos fora do prazo de validade ou com menos de 6 meses para expiração.

## 7. TROCA OU DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS DISTRIBUÍDOS

Consideram-se produtos distribuídos aqueles que não são fabricados pela Implacil de Bortoli, mas sim comercializados pela empresa. Por exemplo: motores, contra ângulos, scanners e outros equipamentos e produtos de terceiros.

Produtos distribuídos que apresentarem **defeitos** devem ser encaminhados diretamente à **Assistência Técnica autorizada do fabricante**. As informações sobre assistências técnicas autorizadas estão disponíveis em nosso site ou podem ser obtidas pelo nosso SAC.

## 8. ACEITAÇÃO DA POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Esta política será considerada como aceita no ato da compra. A Implacil de Bortoli mantém este documento **disponível no site** para consulta a qualquer momento. A Implacil de Bortoli não realiza venda de produtos para consumidores, destinatários finais dos produtos.

## 9. GARANTIA DE QUALIDADE

A Implacil de Bortoli assegura a **qualidade e segurança** de seus produtos. Todos os itens passam por rigorosos controles de qualidade antes de serem enviados aos clientes. Produtos com defeito podem ser trocados conforme descrito acima, desde que o defeito seja comprovado.

## 10. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta política de trocas e devoluções entra em vigor a partir de **01.01.2025** e substitui quaisquer versões anteriores. A Implacil de Bortoli se reserva o direito de alterar suas políticas a qualquer momento, respeitando as normas vigentes do Código de Defesa do Consumidor.

