

# POLÍTICA DE TROCA E DEVOLOUÇÃO DE PRODUTOS



# POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

## Implacil De Bortoli Material Odontológico S.A.

A Implacil De Bortoli Material Odontológico S.A., inscrita no CNPJ/ME sob o nº 05.741.680/0001-18, com sede na Rua Vicente de Carvalho, nº 178, e 182, Cambuci, São Paulo - SP, CEP 01.521.020 ("Implacil"), oferece aos seus clientes e consumidores (aqui denominados como "Clientes") produtos de mais alta qualidade, comercializados e enviados por meio de embalagens adequadas para garantir a segurança e a qualidade de tais produtos.

A fim de atender seus Clientes com boa-fé, transparência e eficiência, a Implacil divulga esta Política de Troca e Devolução de Produtos ("Política"), com regras e procedimentos a serem observados pelos Clientes e pela Implacil.

### A) POLÍTICA DE TROCAS DE PRODUTOS EM CONFORMIDADE

1. A critério exclusivo da Implacil, observadas as condições expostas a seguir e desde que solicitado pelo Cliente, no prazo de até [5] dias a partir da emissão da respectiva Nota Fiscal de devolução, os produtos em conformidade, sem vícios ou defeitos, poderão ser trocados após análise de viabilidade por parte da Implacil.
2. Não serão realizadas trocas de produtos abertos por engano e/ou contaminados durante procedimento cirúrgico, ainda que não tenham sido utilizados.
3. Em nenhuma hipótese a Implacil prosseguirá com os procedimentos internos para trocas, caso seja constatado que os produtos submetidos à troca apresentem alguma das características a seguir: 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, por ato ou culpa do Cliente.
4. Os componentes somente serão trocados pela mesma família de componentes.
5. Implantes somente serão trocados por implantes de outras medidas ou modelos, caso a solicitação de troca tenha sido realizada no prazo de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias a partir da data de emissão da respectiva Nota Fiscal, sem prejuízo do prazo previsto no item 1 acima, aplicável aos demais produtos.
6. Não serão realizadas trocas de produtos sem vícios ou defeitos com data de validade vencida (desde que a sua aquisição tenha sido realizada dentro do seu prazo de validade) ou com período inferior a 6 (seis) meses para término da validade.
7. 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 DEVOLUÇÃO DE CONSIGNAÇÃO

1. Observadas as condições expostas a seguir e desde que solicitado pelo Cliente no prazo de até 14 (quatorze) dias contados da entrega dos produtos, sendo 7 (sete) dias para utilização e 7 (sete) dias para devolução, os produtos em consignação poderão ser devolvidos à Implacil.
2. Não serão realizadas devoluções de produtos utilizados incorretamente pelo Cliente, que inviabilizem a utilização posterior dos produtos.



3. Em nenhuma hipótese a Implacil prosseguirá com os procedimentos internos para devoluções, caso seja constatado que os produtos submetidos à devolução apresentam alguma das características a seguir: 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, por ato ou culpa do Cliente.
4. Decorrido o prazo previsto no item 1 acima e caso o Cliente não tenha solicitado a devolução do produto, a respectiva Nota Fiscal será faturada. Caso haja o interesse em devolver os produtos observadas as regras acima, será gerado um crédito para uma futura compra, a ser utilizada no prazo máximo de 3 (três) meses após a data de comunicação da devolução.
5. A devolução se restringirá apenas aos mesmos itens que foram consignados.
6. Não serão aceitas devoluções sem a correspondente cópia ou segunda via da Nota Fiscal que acompanhou o produto no momento da sua remessa.

### **C) POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS NÃO CONFORME**

1. Os produtos que apresentem inconformidades, sinalizadas a seguir, poderão ser devolvidos pelo Cliente à Implacil, contanto que tenham sido recusados imediatamente no momento do recebimento:
  - (i) Não atendimento da identidade do produto, ou seja, produto enviado diferente do adquirido;
  - (ii) Não atendimento das características que o produto se propõe (falta de desempenho ou durabilidade do produto). Neste caso, tais características serão previamente avaliadas pelo departamento técnico da Implacil para que seja feita a sua devolução;
  - (iii) Produto, embalagem e/ou rotulagem apresentam não conformidades;
  - (iv) Inconformidade que possa causar óbito, lesão ou ameaça à saúde pública.
2. Para efetivar a devolução de produtos não conforme é necessário o preenchimento de relatório de reclamação de Cliente, a ser enviado pela Implacil, com o devido lote do produto, para análise do departamento técnico da Implacil.

### **D) POLÍTICA DE INVESTIGAÇÃO DE IMPLANTES NÃO OSSEOINTEGRADOS**

1. Em caso de reclamações envolvendo implantes não osseointegrados, será realizada uma investigação prévia pelo departamento técnico da Implacil, após o preenchimento completo do relatório de reclamação de Cliente, enviados à Implacil em conjunto com o produto esterilizado. Na ausência de alguma destas informações, a análise em trâmite será cancelada e o produto será devolvido ao Cliente correndo as suas expensas os encargos com frete.

### **E) POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO OU TROCA DE INSTRUMENTAIS CIRÚRGICOS**

1. Respeitadas as normas legais e demais políticas da Implacil, não será aceita devolução ou troca de instrumental cirúrgico por outro produto, salvo por motivo de defeito de fabricação ou vício oculto, nos termos da lei, que deverão ser avaliados e constatados pelo departamento técnico da Implacil.
2. É necessário apresentar a Nota Fiscal para que ocorra a avaliação citada acima.

### **F) DISPOSIÇÕES FINAIS**

1. Toda vez que esta Política for alterada, por assim entender necessário a Implacil a qualquer momento, sem prévio aviso, a nova versão será publicada no site [www.implacil.com.br](http://www.implacil.com.br).
2. Em caso de dúvidas sobre esta Política, ou para interação com a Implacil sobre assuntos envolvendo seus termos, favor entrar em contato por meio dos seguintes canais:  
0800-7790011  
[contato@implacil.com.br](mailto:contato@implacil.com.br)

*Atualização: 21 de junho de 2021.*

**IMPLACIL DE BORTOLI MATERIAL ODONTOLÓGICO S.A.**



55 11 3342.5100 | 0800.779.0011

 /implacildebortoli |  @implacil

[www.implacil.com.br](http://www.implacil.com.br)



<https://linktr.ee/implacil>