

## 1. PARA CASO DE DEVOLUÇÕES

### 1.1 DEVOLUÇÃO – POR DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO

As **devoluções de produtos por desistência ou arrependimento** da compra serão aceitas em até 7 (sete) dias após a data de recebimento do pedido pelo cliente.

## 2. PARA CASO DE TROCAS

### 2.1 TROCA DE IMPLANTES

A Medens, sabendo da necessidade do profissional, estendeu para 1 (um) ano da data da compra o prazo de troca para implantes, desde que os produtos não estejam vencidos.

As trocas efetuadas após o período de 30 (trinta) dias podem sofrer reparações no preço, conforme tabela vigente.

### 2.2 TROCA DE COMPONENTES PROTÉTICOS

Serão aceitas trocas de componentes protéticos no prazo máximo de 6 (seis) meses da data de compra.

### 2.3 TROCA DE PRODUTOS EM GERAL

A troca poderá ser efetuada até 90 (noventa) dias após a data de recebimento do pedido pelo cliente.

**NOTA:** Para todos os tipos de trocas:

- Se houver custos com frete o valor será cobrado do cliente.
- Só aceitaremos trocas de produtos pela mesma linha, exemplo: Implante por implante; componente protético por componente protético, podendo ser por medidas diferentes.
- Se ocorrer diferença de valores estes serão DEBITADOS ou CREDITADOS de acordo com cada negociação.

## 3. PARA CASO DE CONSIGNAÇÕES

### 3.1 CONSIGNAÇÃO DE IMPLANTES

O sistema de consignação da Medens foi desenvolvido com o objetivo de ser um instrumento para facilitar o trabalho do implantodontista a não perder o ato cirúrgico, já que existe uma dificuldade de obter precisão no planejamento pré-operatório. É válida somente para implantes e para todo o Brasil.

Consignamos 100% da quantidade desejada pelo cliente mediante o compromisso de compra de 30% do que consignou. Exemplo: Cliente consignou 10 implantes, aceitaremos a devolução de 07 implantes, os outros 03 serão faturados como venda. Se a cirurgia for cancelada, não é exigido o compromisso de compra.

Como é venda proveniente de um empréstimo, não é possível trocar ou aceitar devolução de venda de uma consignação.

O custo com frete será cobrado no pedido de venda da consignação.

O prazo para retorno da consignação é de 07 (sete) dias, a contar da data de recebimento do pedido pelo cliente. Se a devolução não ocorrer, a Medens entrará em contato informando que o pedido de consignação (integral) será faturado ao cliente.

### 3.2 CONSIGNAÇÃO DE KIT BEST DRIVE

O kit de Best Drive é uma comodidade para os profissionais que ainda não conhecem o sistema da Medens e que querem experimentar, podendo assim fazer uma nova parceria. O prazo para retorno da consignação é de 07 (sete) dias, a contar da data de recebimento. Se não ocorrer, a Medens entrará em contato informando que o pedido de consignação será faturado.

## 4. PARA CASO DE SUPOSTO DEFEITO DE FABRICAÇÃO

Para estes casos a Medens recebe o produto com o suposto defeito de fabricação independente da data de compra do cliente e do local da compra.

Em até 5 dias úteis o cliente receberá a conclusão da análise e as instruções dos processos subsequentes se assim for necessário, salvo em casos que necessitem de maior avaliação, neste caso o cliente será avisado.

## NOTAS:

- Para supostos defeitos em produtos já instalados na cavidade oral, o envio de radiografias e/ou outras avaliações se fará necessário.
- Os produtos enviados para análise de supostos defeitos devem ser devolvidos devidamente limpos e esterilizados, caso contrário ele será imediatamente devolvido com cobrança dos custos de envio.
- Caso o defeito não seja constatado, o produto será devolvido e custos incidentes sobre o processo de análise e devolução poderão ser cobrados.
- Para este caso em específico o cliente deverá fornecer um breve relato do suposto defeito ao Departamento de SAC antes do envio, através de e-mail e/ou pelos contatos telefônicos disponíveis, para que a empresa possa informar o sistema de envio.

## 5. IMPLANTAÇÃO MAL SUCEDIDA

Para que possa ser analisado sobre uma falha na osseointegração, o cliente deverá entrar em contato com o departamento de SAC da empresa e seguir os requisitos abaixo:

- Encaminhar a radiografia inicial e final do caso que se refere (pode ser em arquivo digital);
- Preencher o formulário disponível no site: <http://www.medens.com.br>
- Devolução do(s) produto(s) em questão.
- Encaminhar todo material para a Medens junto com a nota fiscal de compra.
- Os produtos deverão ser enviados devidamente limpos e esterilizados.

Após a análise do material, o departamento de SAC entrará em contato informando se o produto será restituído. Antes do envio, é obrigatório o contato com o departamento de SAC da empresa para orientações.

## 6. REQUISITOS GERAIS

6.1 Não aceitaremos trocas e/ou devoluções por qualquer motivo acima mencionado, caso as embalagens estejam violadas, rasuradas ou presas com elásticos que possam causar deformações. Recomenda-se ao cliente o armazenamento dos produtos de modo a preservar o formato original da embalagem e sem qualquer contato com substâncias líquidas ou que possam causar sujidades.

6.2 Para todos os produtos devolvidos é imprescindível o envio da nota fiscal de aquisição.

6.3 O não atendimento integral aos critérios neste estabelecido, poderá acarretar devolução imediata do produto, com cobrança de despesas de remessa.

6.4 Toda devolução e/ou troca, por qualquer motivo, deverá ser comunicada e acordada antecipadamente com o departamento de SAC da empresa.

## PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS, CONTATE:

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

e-mail: [sac@medens.com.br](mailto:sac@medens.com.br)

Av. Prudente de Moraes, 948 Itu/SP Brasil

Fone.: 11 4813-8901 / Whats: 11 94242-7007

***“ESTAS REGRAS FORAM ESTABELECIDAS EM OBSERVÂNCIA AO ARTIGO 18, PARÁGRAFO 4º. DA LEI 8.078 DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.”***

***TODAS AS INFORMAÇÕES COLETADAS DE CLIENTES SÃO RESGUARDADAS DE ACORDO COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS Nº 13.709/2018.***