

## 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, desde que os produtos não estejam com a embalagem aberta, rasurada, grampeada, suja ou com avaria de algum tipo.

## 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, com a embalagem aberta, rasurada, grampeada, rasgada, suja ou com avaria de algum tipo.

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

As trocas também estarão condicionadas a adimplência do cliente com a Medens.

### 2.2 TROCA DE COMPONENTES PROTÉTICOS

Serão aceitas trocas de componentes protéticos no prazo máximo de 6 (seis) meses da data de compra, desde que os produtos não estejam com a embalagem aberta, rasurada, grampeada, suja ou com avaria de algum tipo.

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

As trocas também estarão condicionadas a adimplência do cliente com a Medens.

### 2.3 TROCA DE OUTROS PRODUTOS

(Enxertos, Membranas, Instrumental)

A troca de Enxertos, Membranas e Instrumental Avulso poderá ser efetuada até 90 (noventa) dias após a data de recebimento do pedido pelo cliente, desde que os produtos não estejam com a embalagem aberta, rasurada, grampeada, suja ou com avaria de algum tipo. E se tratando de Enxertos e Membranas, esses não podem estar vencidos.

**PARA KITS CIRÚRGICOS, KITS PROTÉTICOS E OUTROS KITS DE INSTRUMENTAL**, poderá ser efetuada a troca até 30 (trinta) dias após a data de recebimento do pedido pelo cliente, desde que os produtos não estejam com a embalagem aberta, rasurada, suja ou com avaria de algum tipo.

### 2.4 TROCA DE EQUIPAMENTOS

Não fazemos trocas de equipamentos por outro modelo de equipamento.

**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.

# POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E TROCA DE PRODUTOS

(Válido para a Linha Novo Colosso e produtos distribuídos)

Consignamos 100% da quantidade desejada pelo cliente mediante o compromisso de compra de 50% (cinquenta por cento) do que consignou.

Exemplo: Cliente consignou 10 (dez) implantes, aceitaremos a devolução de 05 (cinco) implantes, os outros 05 (cinco) serão faturados como venda.

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 15 (quinze) dias corridos, 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 as vantagens na prática. O prazo para retorno da consignação é de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de recebimento. Se não ocorrer, a Medens entrará em contato informando que o Kit consignado 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.

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.

Após o recebimento, o produto passará por análise e em até 07 (sete) dias úteis o departamento de SAC dará o retorno ao cliente. Este prazo pode se estender se o produto necessitar de análise externa.

Se for procedente, um novo produto será enviado no lugar do que foi devolvido. Se for improcedente o produto será devolvido ao cliente ou descartado mediante sua autorização.

Para supostos defeitos em produtos já instalados na cavidade oral, o envio de radiografias e/ou outras avaliações se farão necessários.

Os produtos enviados pelos Clientes para análise de supostos defeitos devem ser devolvidos devidamente limpos e esterilizados, caso contrário eles serão imediatamente devolvidos, com cobrança dos custos de envio.

### 4.1 PARA EQUIPAMENTOS:

Para estes casos a Medens receberá o produto com o suposto defeito de fabricação até 30 (trinta) dias da data de recebimento do produto pelo cliente (Garantia legal).

Se o produto adquirido apresentar defeito após 30 dias, a contar da data do recebimento, mas dentro do prazo de garantia do fabricante, você deverá entrar em contato diretamente com o fabricante para comunicar a ocorrência e obter esclarecimentos, ou dirigir-se a uma das assistências técnicas credenciadas pelo próprio fabricante, indicadas no Site.

A garantia contratual é de inteira responsabilidade do fabricante e seu prazo e forma de utilização constam no Termo de Garantia, disponível no Site.

## 5. POLÍTICA DE GARANTIA DA OSSEOINTEGRAÇÃO

Este é um serviço que a Medens oferece aos seus clientes no caso de uma falha na osseointegração, independente do seu motivo.

Para isto, o cliente deverá [acessar o formulário online "Ocorrência em Implantações"](#) para preencher as informações e anexar a radiografia inicial e final (legível, com o nome do paciente e a data das radiografias) do caso que se refere.

Após o recebimento das informações acima, o departamento de SAC fará a restituição do implante perdido.

## 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.

6.5 Não é permitida a troca de bonificação.

### **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 4813-8900

***“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.***