

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, COMPONENTES PROTÉTICOS E INSTRUMENTAIS AVULSOS.

A Medens, entendendo as necessidades do profissional, estabelece o prazo de até 2 (dois) anos a partir da data da compra. Para que a troca seja realizada, os produtos devem estar dentro do prazo de validade e com a embalagem íntegra, sem sinais de abertura, rasura, grampos, rasgos, sujeira ou qualquer tipo de avaria.

As trocas serão efetuadas somente para clientes que estiverem adimplentes com a Medens.

2.2 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.

2.3 TROCA DE KITS

Não fazemos troca de Kits.

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.

Os valores dos produtos estão sujeitos a atualização conforme a tabela vigente no momento da troca.

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 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:

A garantia contratual é de responsabilidade exclusiva do fabricante. Seu prazo e condições de uso estão descritos no Termo de Garantia, disponível no site do fabricante.

5. POLÍTICA DE GARANTIA DA OSSEOINTEGRAÇÃO

A Medens oferece este serviço aos seus clientes nos casos de falha de osseointegração, independentemente da causa. Para solicitar o benefício, o cliente deve acessar o site para preencher o formulário correspondente e enviar as radiografias inicial e final do caso — ambas legíveis, contendo o nome do paciente e as respectivas datas.

Após o recebimento e análise da documentação, o departamento de SAC realizará a restituição do implante perdido em até 10 dias úteis.

6. REQUISITOS GERAIS

6.1 Não serão aceitas trocas e/ou devoluções, por qualquer dos motivos mencionados acima, caso as embalagens estejam violadas, rasuradas ou presas com elásticos que possam causar deformações. Recomenda-se que o cliente armazene os produtos de forma a preservar o formato original da embalagem, evitando contato com substâncias líquidas ou materiais que possam causar sujidade.

6.2 Para a devolução de qualquer produto, é imprescindível o envio da nota fiscal de aquisição e o uso de embalagem adequada, garantindo que não ocorram danos à embalagem original ou à rotulagem durante o transporte.

6.3 O não cumprimento integral dos critérios estabelecidos poderá resultar na devolução imediata do produto, acompanhada da cobrança das despesas de remessa.

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


6.5 Não é permitida a troca de produtos enviados como bonificação.

PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS, CONTATE:

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

e-mail: sac@medens.com.br

Av. Prudente de Moraes, 948 Itu/SP Brasil

 Fone: 11 94242-7007

Comercial: 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.