



# POLÍTICA DE GARANTIA

# POLÍTICA DE GARANTIA DOS PRODUTOS

## Implacil Osstem Material Odontológico S.A.

A Implacil Osstem 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 Osstem”), oferece aos seus clientes e consumidores (aqui denominados como “Clientes”) produtos da 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 Osstem divulga esta Política de Garantia dos Produtos (“Política”), com o objetivo de orientar os Clientes na solução de eventuais problemas com os produtos e procedimentos da Implacil Osstem.

Outras informações podem ser obtidas por meio das “Instruções de Uso dos Produtos”, que estão disponíveis no site [implacilosstem.com.br](http://implacilosstem.com.br). Todas as informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Salientamos que qualquer modificação ou uso inadequado ou não autorizado de nossos produtos, além de anular sua garantia, poderá afetar o seu funcionamento ou o seu desempenho, ameaçando consequentemente a segurança de seu paciente.

### A) PERÍODO DE COBERTURA DA GARANTIA

1. Serão observados os seguintes períodos de garantia:

(i) Componentes protéticos e instrumentais cirúrgicos

Em se tratando de produtos duráveis, a Implacil Osstem oferece a garantia legal aos seus Clientes de substituição de seus componentes protéticos e instrumentais cirúrgicos, toda vez que for constatado defeito de fabricação nestes produtos, no prazo de 90 (noventa) dias, contados:

- Da entrega dos produtos, em se tratando de vícios aparentes ou de fácil constatação;
- Do momento em que ficar evidenciado o defeito, em se tratando de vício oculto ou de difícil constatação.

(ii) Implantes Odontológicos

A Implacil Osstem também oferece aos seus Clientes a garantia contratual de substituição de qualquer implante original colocado em seus pacientes. Esta garantia (válida somente para implantes osseointegráveis) é vitalícia, desde que o Cliente siga todos os procedimentos de garantia previstos nesta Política e todas as informações disponíveis nas “Instruções de Uso dos Produtos”. Para exercício da garantia, o Cliente deverá enviar as informações solicitadas previamente pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da Implacil Osstem.

2. Após o preenchimento completo do relatório de reclamação de Cliente (disponível no site [implacilosstem.com.br](http://implacilosstem.com.br) ou com um de nossos consultores) e envio do produto esterilizado à Implacil Osstem, será realizada uma análise investigativa pelo departamento técnico da Implacil Osstem para apuração do relato e providências cabíveis.

3. Na ausência de algum dos requisitos exigidos por esta Política, a análise será cancelada e o produto será devolvido ao Cliente, ficando por conta deste os encargos de frete e, consequentemente, a não substituição do implante em questão.

### B) BENEFICIÁRIO DA GARANTIA

1. A obrigação de garantia é exclusivamente emitida em favor do Cliente que realizou a compra do produto diretamente da Implacil Osstem, cabendo a este, portanto, se responsabilizar perante os terceiros com quem contrata, como por exemplo, seus pacientes ou fornecedores intermediários.

## C) LIMITES DE GARANTIA

1. A garantia oferecida pela Implacil Osstem cobrirá somente os casos ocorridos dentro dos prazos de cobertura citados acima, nos quais sejam constatados defeitos de fabricação do produto.
2. A garantia oferecida pela Implacil Osstem acerca dos implantes osseointegráveis cobrirá, além dos casos de defeito de fabricação, a não osseointegração do implante, desde que respeitadas as condições previstas na presente Política e nas Instruções de Uso dos Produtos.
3. A Implacil Osstem garantirá a substituição do produto por outro equivalente. Assim, esta garantia não cobrirá qualquer tipo de dano consequente e não criará qualquer responsabilidade quanto à prorrogação/abandono do tratamento por parte do profissional ou do paciente, como por exemplo: danos emergentes, lucros cessantes, honorários adicionais e/ou indenizações cobradas pelo paciente.

## D) CONDIÇÕES DE GARANTIA

1. Toda garantia pressupõe o uso adequado dos produtos em pacientes aptos a serem reabilitados com a utilização de implantes dentários. Desta forma, o Cliente terá direito às garantias previstas nesta Política desde que respeitadas as seguintes condições:
  - (i) O paciente não deverá apresentar quaisquer das contraindicações descritas nas Instruções de Uso dos Produtos;
  - (ii) O produto foi utilizado seguindo as orientações e recomendações contidas nas Instruções de Uso dos Produtos disponíveis no site [implacilosstem.com.br](http://implacilosstem.com.br) e/ou eventualmente enviadas pela Implacil Osstem aos Clientes;
  - (iii) O paciente foi selecionado de forma criteriosa e comprovadamente recebeu a orientação e os esclarecimentos por parte do Cliente no que diz respeito às opções de tratamento, riscos e benefícios;
  - (iv) As instruções sobre os cuidados a serem tomados antes e após a cirurgia, além de explicações corretamente ao paciente, foram também devidamente documentadas;
  - (v) Foi assegurada uma higiene oral adequada e regular por parte do paciente, sendo as consultas de acompanhamento devidamente realizadas e documentadas;
  - (vi) O produto a ser coberto pela garantia foi encaminhado esterilizado e acompanhado dos seguintes documentos:
    - Registro de reclamação de Cliente, devidamente preenchido e assinado;
    - Cópia da ficha clínica do paciente (prontuário) que comprove a data de instalação do implante através da etiqueta de rastreabilidade, caso seja solicitado;
    - Radiografias periapicais ou panorâmica da região em questão, realizada antes da retirada do implante. Caso não seja possível a realização da tomada radiográfica previamente a remoção do implante, uma radiografia do sítio do implante, desde que tirada dentro de um prazo de até 15 (quinze) dias após a remoção do implante, poderá ser anexada.
2. **ATENÇÃO:** O não cumprimento dos itens acima impossibilitará a análise do caso. Por consequência, ocorrerá a devolução do produto ao Cliente, ficando os encargos de transporte às expensas do Cliente.
3. O produto a ser analisado deverá ser enviado juntamente com a documentação exigida, dentro de um prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, após a ocorrência que gerou o acionamento da garantia.

## E) PERDA DE GARANTIA

1. O Cliente perderá o direito à garantia caso:
  - (i) Os produtos não sejam utilizados de acordo com as suas Instruções de Uso dos Produtos ou se neles forem utilizados instrumentais cirúrgicos ou outros produtos fabricados por terceiros;
  - (ii) Os produtos sejam alterados, fabricados sob medida ou modificados especificamente para um paciente;
  - (iii) Houver a existência de contraindicações mencionadas nas Instruções de Uso dos Produtos;
  - (iv) A falha de um implante ocorrer devido a um acidente, um trauma ou qualquer outro dano causado pelo próprio paciente ou terceiros, ou, ainda, devido a uma execução deficiente do profissional do Cliente;
  - (v) Seja constatado que a falha do produto decorreu da utilização de instrumentos cirúrgicos danificados, desgastados ou manipulados indevidamente;
  - (vi) Haja débitos em atraso devidos pelo Cliente à Implacil Osstem.
2. Caso o produto enviado não se enquadre nos termos e condições da garantia, este será devolvido ao Cliente, acompanhado de carta timbrada explicativa e/ou laudo técnico quando necessário, ficando os encargos de transporte por conta do Cliente.
3. Caso seja constatada a não osseointegração do implante, respeitadas as condições dos itens acima, ou o defeito de fabricação, a Implacil Osstem procederá à substituição do produto por outro da mesma espécie. A Implacil Osstem não realizará trocas por moeda ou crédito em conta.

## F) PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DA GARANTIA

1. A falha no funcionamento do produto poderá ou não ser causada por um defeito de fabricação. Caso seja encontrada alguma irregularidade durante o seu procedimento, para que se constate a existência do defeito de fabricação, as seguintes recomendações deverão ser adotadas:
  - (i) Embalar e esterilizar o produto a ser devolvido;
  - (ii) Preencher completamente o registro de reclamação de cliente, não deixando de preencher os campos obrigatórios e a declaração de esterilização presente no mesmo;
  - (iii) Carimbar e assinar o registro de reclamação de cliente. Não esqueça de que o registro de reclamação de cliente é um documento que irá permitir ou não o benefício da garantia;
  - (iv) Embalar de forma a evitar o extravio ou dano durante o transporte, de preferência em bolsas acolchoadas. Para Clientes residentes no exterior, os produtos devem ser enviados para o representante comercial do país de residência, sendo que o envio para o Brasil deverá ser feito pelo representante comercial. E para clientes residentes no Brasil, o produto em questão deverá ser enviado para o endereço abaixo:

**IMPLACIL OSSTEM MATERIAL ODONTOLÓGICO S.A.**

A/C GARANTIA DA QUALIDADE

Rua Cesário Ramalho, 821 – CEP 01521-000 - São Paulo – SP/Brasil

## **G) DISPOSIÇÕES FINAIS**

1. Toda vez que esta Política for alterada, por assim entender necessário a Implacil Osstem a qualquer momento, sem prévio aviso, a nova versão será publicada no site [implacilosstem.com.br](http://implacilosstem.com.br).
2. Em caso de dúvidas sobre esta Política, ou para interação com a Implacil Osstem sobre assuntos envolvendo seus termos, favor entrar em contato por meio dos seguintes canais:  
0800-7790011  
[contato@implacilosstem.com.br](mailto:contato@implacilosstem.com.br)
3. Mediante aquisição dos produtos da Implacil Osstem, o Cliente aceita os termos e as condições aqui estipulados.

*Atualização: 21 de junho de 2021.*

**IMPLACIL OSSTEM MATERIAL ODONTOLÓGICO S.A.**



Central de Atendimento/SAC  
(11) 3342-5100  
(11) 3272-5300  
0800-7790011



[sac@implacilosstem.com.br](mailto:sac@implacilosstem.com.br)



Unidade Cambuci  
Rua Cesário Ramalho, 821  
01521-000  
São Paulo – SP

Unidade Tamboré  
Alameda Europa, 1225  
06543-320  
Santana de Parnaíba – SP



[implacilosstem.com.br](http://implacilosstem.com.br)



@implacilosstem



@ImplacilTV