

A close-up photograph showing two hands holding three stacked cardboard boxes. The top box is white, the middle one is brown, and the bottom one is white. The hand on the left belongs to a woman with light pink nail polish and is wearing a light pink sweater. The hand on the right belongs to a man wearing a blue and white checkered shirt. The background is a blurred indoor setting with a wooden table in the foreground.

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Implacil Osstem Material Odontológico S.A.

1. TROCA POR DEFEITO

O cliente terá o direito de troca sempre que o produto adquirido apresentar defeito de fabricação.

A troca por defeito deverá ser requerida impreterivelmente dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias a contar da data do seu recebimento, sendo que após tal prazo a Implacil Osstem não se responsabilizará ou se obrigará a trocá-lo.

A solicitação de troca por defeito deverá observar a **Política de Reclamação de Clientes**, com a abertura pelo cliente de uma chamada (ticket), mediante preenchimento de formulário disponível em: implacilosstem.com.br/formulario-de-reclamacao-de-cliente.

Registrada a requisição pelo cliente dentro do prazo acima informado, a Implacil Osstem entrará em contato nos telefones e endereços de e-mail indicados no pelo cliente no formulário, para retirada do produto. Retirado o produto pela Implacil Osstem ou entregue o produto pelo cliente na Implacil Osstem (Rua Cesário Ramalho, 821 – 01521-000, Cambuci, São Paulo – SP), a Implacil Osstem terá o prazo de até 15 (quinze) dias para verificar se o produto possui algum defeito de fabricação.

Caso o defeito seja confirmado, o cliente terá direito a receber um novo produto, igual ao defeituoso, às custas da Implacil Osstem, em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis a contar de tal confirmação, sendo entregue no mesmo endereço da compra original.

Caso o defeito **não** seja confirmado, o produto será colocado à disposição do cliente na Implacil Osstem (Rua Cesário Ramalho, 821 – 01521-000, Cambuci, São Paulo – SP), arcando o cliente com os custos administrativos, incluindo testes de confirmação e transporte do produto, equivalentes a 20% (vinte por cento) do valor do produto.

2. DEVOLUÇÃO

A devolução de produtos por desistência pode ser realizada pelo cliente, desde que manifestada dentro do prazo impreterível e improrrogável de 5 (cinco) dias após o seu recebimento, sob perda de tal direito.

A devolução por desistência está condicionada ao pagamento pelo cliente à Implacil Osstem de uma taxa de administração de 20% (vinte por cento) sobre o valor do produto, devido à vista, no momento do aceite da devolução, a título de reembolso dos custos indiretos e diretos da Implacil Osstem.

A Implacil Osstem, outorga tal direito aos seus clientes por mera liberalidade e sem obrigação legal, observado os termos abaixo.

3. TROCA POR OUTROS PRODUTOS

O cliente poderá solicitar a troca de produtos adquiridos por outros produtos comercializados pela Implacil Osstem, observadas as regras abaixo.

A troca por outro produto somente será realizada para **CPF** ou **CNPJ** que o adquiriu.

A troca por outros produtos poderá ser solicitada no prazo máximo de **12 (doze) meses** a contar da data de sua aquisição, e desde que a Implacil Osstem possua tais produtos disponíveis para comercialização.

O **crédito da troca** será baseado no valor pago pelos produtos devolvidos:

- Troca de produtos de mesma família **Implantes** ou **Componentes** - Será mantido o percentual de desconto recebido, na data da compra, do produto que será trocado. Exemplo: Implante cônico HI 3.5x09 por Implante cônico HI 3.5X11 = Sem diferença de valores pois são produtos de mesma família.
- Troca de produtos entre **famílias diferentes** - O crédito é correspondente ao valor pago pelo item devolvido. Este crédito poderá ser utilizado para aquisição de qualquer produto do portfólio de implantes ou componentes, aplicando-se ao novo produto adquirido, o preço e desconto vigentes na data da troca. Exemplo: Mini Cônico HI por Mini Cônico CM = Valores serão calculados pelo valor de lista vigente, tanto dos itens devolvidos quanto dos novos itens comprados.

4. PROCEDIMENTO PARA DEVOLUÇÃO OU TROCA POR PRODUTOS

O cliente deve obrigatoriamente preencher o **Formulário de Troca/Devolução**, disponível no site da Implacil Osstem, e anexar uma cópia da nota fiscal de compra. Caso o produto seja enviado sem o formulário devidamente preenchido, o cliente terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias para enviá-lo. Após esse período, caso o formulário não seja recebido, a Implacil Osstem devolverá os produtos enviados ao endereço do remetente.

5. CONDIÇÕES GERAIS PARA DEVOLUÇÃO OU TROCA POR PRODUTOS

Para que a devolução ou troca por produtos seja aceita, as seguintes condições deverão ser observadas:

- O produto deve estar em sua **embalagem original, íntegra, sem sinais de uso ou violação**. A embalagem deve estar em perfeito estado.
- **Não serão aceitas trocas de produtos cuja data de validade tenha expirado**. Além disso, **não serão aceitos produtos com validade inferior a 6 (seis) meses** no momento da solicitação de devoluções.
- O envio dos produtos deverá ser feito diretamente à Implacil Osstem. Não nos responsabilizamos por produtos enviados por consultores de vendas ou representantes comerciais.

6. NÃO ELEGÍVEIS PARA DEVOLUÇÃO OU TROCA POR PRODUTOS

Não poderão ser devolvidos ou trocados por outros produtos:

- **Produtos bonificados** (gratuitos ou em promoções especiais).
- Produtos **termolábeis** (biomateriais) como Extra Graft e Membranas.
- Produtos fora do prazo de validade ou com menos de 6 meses para expiração.

7. TROCA OU DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS DISTRIBUÍDOS

Consideram-se produtos distribuídos aqueles que não são fabricados pela Implacil Osstem, mas sim comercializados pela empresa. Por exemplo: motores, contra ângulos, scanners e outros equipamentos e produtos de terceiros.

Produtos distribuídos que apresentarem **defeitos** devem ser encaminhados diretamente à **Assistência Técnica autorizada do fabricante**. As informações sobre assistências técnicas autorizadas estão disponíveis em nosso site ou podem ser obtidas pelo nosso SAC.

8. ACEITAÇÃO DA POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Esta política será considerada como aceita no ato da compra. A Implacil Osstem mantém este documento **disponível no site** para consulta a qualquer momento. A Implacil Osstem não realiza venda de produtos para consumidores, destinatários finais dos produtos.

9. GARANTIA DE QUALIDADE

A Implacil Osstem assegura a **qualidade e segurança** de seus produtos. Todos os itens passam por rigorosos controles de qualidade antes de serem enviados aos clientes. Produtos com defeito podem ser trocados conforme descrito acima, desde que o defeito seja comprovado.

10. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta política de trocas e devoluções entra em vigor a partir de **01.01.2025** e substitui quaisquer versões anteriores. A Implacil Osstem se reserva o direito de alterar suas políticas a qualquer momento, respeitando as normas vigentes do Código de Defesa do Consumidor.



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



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



@implacilosstem



@ImplacilTV