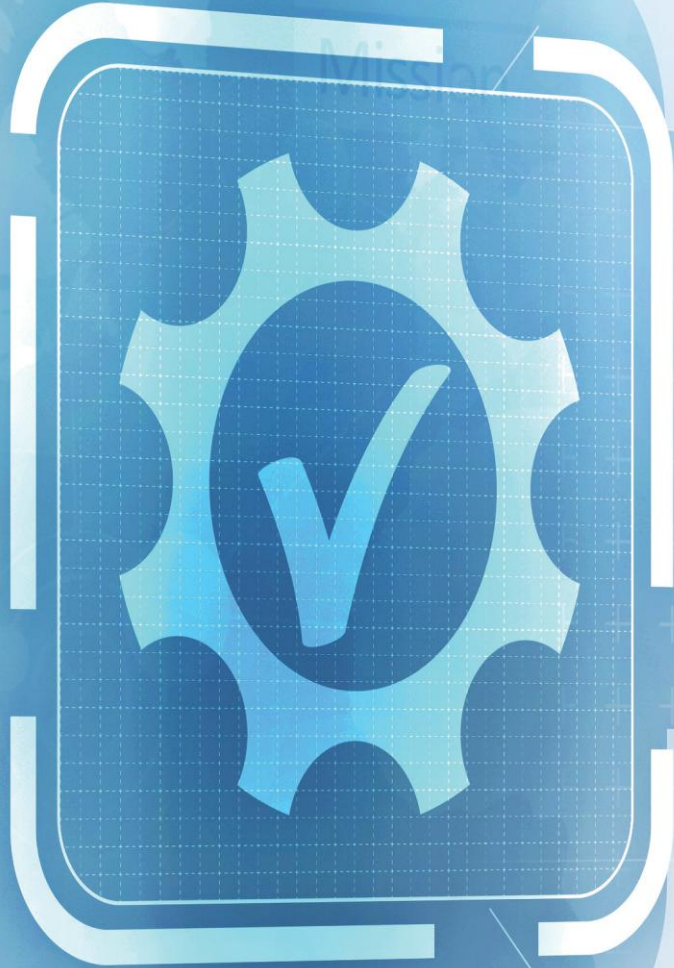
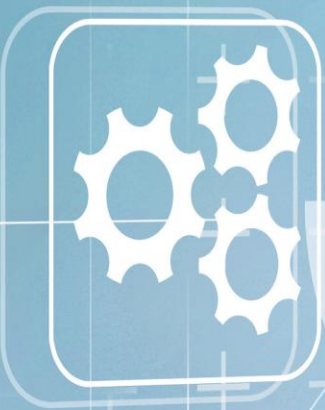


**POLÍTICA DE  
GARANTÍA**



# POLÍTICA DE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

## Implacil Osstem Material Odontológico S.A.

Implacil Osstem Material Odontológico S.A., inscrita en el CNPJ/ME bajo el n.º 05.741.680/0001-18, con sede en la Rua Vicente de Carvalho, n.º 178, y 182, Cambuci, São Paulo – SP, CEP 01.521.020 (“Implacil”), ofrece a sus clientes y consumidores (aquí denominados como “Clientes”) productos de la más alta calidad, comercializados y enviados por medio de envases adecuados para garantizar la seguridad y la calidad de tales productos.

A fin de satisfacer a sus Clientes con buena fe, transparencia y eficiencia, Implacil divulga esta Política de Garantía de los Productos (“Política”), con el objetivo de orientar a los Clientes en la solución de eventuales problemas con los productos y procedimientos de Implacil.

Otra información puede ser obtenida por medio de las “Instrucciones de Uso de los Productos”, que están disponibles en el sitio web [www.implacil.com.br](http://www.implacil.com.br). Toda la información está sujeta a alteraciones sin aviso previo.

Resaltamos que cualquier modificación o uso inadecuado o no autorizado de nuestros productos, además de anular su garantía, podrá afectar su funcionamiento o su desempeño, amenazando consecuentemente la seguridad de su paciente.

### A) PERÍODO DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

1. Se observarán los siguientes períodos de garantía:

#### (I) Componentes protésicos e instrumentales quirúrgicos

Tratándose de productos duraderos, Implacil ofrece la garantía legal a sus Clientes de sustitución de sus componentes protésicos e instrumentales quirúrgicos, toda vez que sea constatado defecto de fabricación en estos productos, en el plazo de 90 (noventa) días, contados:

- Desde la entrega de los productos, tratándose de vicios aparentes o de fácil constatación;
- Desde el momento en que quede evidenciado el defecto, tratándose de vicio oculto o de difícil constatación.

#### (II) Implantes Odontológicos

Implacil también ofrece a sus Clientes la garantía contractual de sustitución de cualquier implante original colocado en sus pacientes. Esta garantía (válida solamente para implantes osteointegrables) es vitalicia, siempre que el Cliente siga todos los procedimientos de garantía previstos en esta Política y toda la información disponible en las “Instrucciones de Uso de los Productos”. Para el ejercicio de la garantía, el Cliente deberá enviar la información solicitada previamente por el Servicio de Atención al Consumidor – SAC de Implacil.

2. Tras la cumplimentación completa del informe de reclamación de Cliente (disponible en el sitio web [www.implacil.com.br](http://www.implacil.com.br) o con uno de nuestros consultores) y envío del producto esterilizado a Implacil, será realizado un análisis investigativo por el departamento técnico de Implacil para la verificación del relato y providencias pertinentes.

3. En ausencia de alguno de los requisitos exigidos por esta Política, el análisis será cancelado y el producto será devuelto al Cliente, corriendo por cuenta de este los gastos de flete y, consecuentemente, la no sustitución del implante en cuestión.

## **B) BENEFICIARIO DE LA GARANTÍA**

1. La obligación de garantía es exclusivamente emitida a favor del Cliente que realizó la compra del producto directamente de Implacil, correspondiendo a este, por tanto, responsabilizarse ante los terceros con quien contrata, por ejemplo, sus pacientes o proveedores intermediarios.

## **C) LÍMITES DE GARANTÍA**

1. La garantía ofrecida por Implacil cubrirá solamente los casos ocurridos dentro de los plazos de cobertura arriba mencionados, en los cuales sean constatados defectos de fabricación del producto.
2. La garantía ofrecida por Implacil acerca de los implantes osteointegrables cubrirá, además de los casos de defecto de fabricación, la no osteointegración del implante, siempre que sean respetadas las condiciones previstas en la presente Política y en las Instrucciones de Uso de los Productos.
3. Implacil garantizará la sustitución del producto por otro equivalente. Así, esta garantía no cubrirá cualquier tipo de daño consecuente y no creará cualquier responsabilidad en cuanto a la prórroga/abandono del tratamiento por parte del profesional o del paciente, por ejemplo: daños emergentes, lucro cesante, honorarios adicionales y/o indemnizaciones cobradas por el paciente.

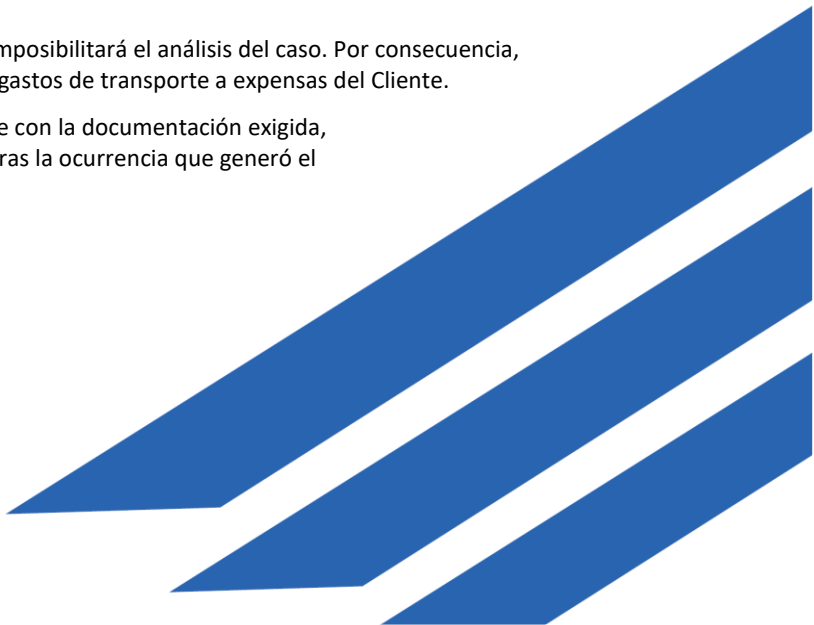
## **D) CONDICIONES DE GARANTÍA**

1. Toda garantía presupone el uso adecuado de los productos en pacientes aptos para ser rehabilitados con la utilización de implantes dentales. De esta forma, el Cliente tendrá derecho a las garantías previstas en esta Política siempre que sean respetadas las siguientes condiciones:

- (I) El paciente no deberá presentar cualquiera de las contraindicaciones descritas en las Instrucciones de Uso de los Productos;
- (II) El producto fue utilizado siguiendo las orientaciones y recomendaciones contenidas en las Instrucciones de Uso de los Productos disponibles en el sitio web [www.implacil.com.br](http://www.implacil.com.br) y/o eventualmente enviadas por Implacil a los Clientes;
- (III) El paciente fue seleccionado de forma cuidadosa y comprobadamente recibió la orientación y las aclaraciones por parte del Cliente en lo que respecta a las opciones de tratamiento, riesgos y beneficios;
- (IV) Las instrucciones sobre los cuidados a ser tomados antes y después de la cirugía, además de explicadas correctamente al paciente, fueron también debidamente documentadas;
- (V) Fue asegurada una higiene oral adecuada y regular por parte del paciente, siendo las consultas de seguimiento debidamente realizadas y documentadas;
- (VI) El producto a ser cubierto por la garantía fue encaminado esterilizado y seguido de los siguientes documentos:
  - Registro de reclamación de Cliente, debidamente cumplimentado y firmado;
  - Copia de la hoja clínica del paciente (historia clínica) que compruebe la fecha de instalación del implante a través de la etiqueta de trazabilidad, en caso de que sea solicitado;
  - Radiografías periapicales o panorámica de la región en cuestión, realizada antes de la retirada del implante. En caso de que no sea posible la realización de la toma radiográfica previamente a la remoción del implante, una radiografía del sitio del implante, siempre que sea tomada dentro de un plazo de hasta 15 (quince) días después de la remoción del implante, podrá ser anexada.

**2. ATENCIÓN:** El no cumplimiento de los puntos anteriores imposibilitará el análisis del caso. Por consecuencia, ocurrirá la devolución del producto al Cliente, quedando los gastos de transporte a expensas del Cliente.

**3.** El producto a ser analizado deberá ser enviado juntamente con la documentación exigida, dentro de un plazo máximo de 90 (noventa) días naturales, tras la ocurrencia que generó el accionamiento de la garantía.



## **E) PÉRDIDA DE GARANTÍA**

1. El Cliente perderá el derecho a la garantía en caso de que:

- (i) Los productos no sean utilizados de acuerdo con sus Instrucciones de Uso de los Productos o si en ellos fueran utilizados instrumentales quirúrgicos u otros productos fabricados por terceros;
- (ii) Los productos sean alterados, fabricados a medida o modificados específicamente para un paciente;
- (iii) Existan contraindicaciones mencionadas en las Instrucciones de Uso de los Productos;
- (iv) La falla de un implante ocurra debido a un accidente, un trauma o cualquier otro daño causado por el propio paciente o terceros, o, incluso, debido a una ejecución deficiente del profesional del Cliente;
- (v) Se constate que la falla del producto derivó de la utilización de instrumentos quirúrgicos dañados, desgastados o manipulados indebidamente;
- (vi) Haya débitos en atraso debidos por el Cliente a Implacil.

2. En caso de que el producto enviado no se encuadre en los términos y condiciones de la garantía, este será devuelto al Cliente, acompañado de carta membretada explicativa y/o informe técnico cuando sea necesario, quedando los gastos de transporte por cuenta del Cliente.

3. En caso de que sea constatada la no osteointegración del implante, respetadas las condiciones de los puntos anteriores, o el defecto de fabricación, Implacil procederá a la sustitución del producto por otro de la misma especie. Implacil no realizará cambios por moneda o crédito en cuenta.

## **F) PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITUD DE LA GARANTÍA**

1. La falla en el funcionamiento del producto podrá o no ser causada por un defecto de fabricación. En caso de que sea encontrada alguna irregularidad durante su procedimiento, para que se constate la existencia del defecto de fabricación, las siguientes recomendaciones deberán ser adoptadas:

- (i) Envasar y esterilizar el producto a ser devuelto:
- (ii) Complimentar el registro de reclamación de cliente en su totalidad, no dejando de rellenar los campos obligatorios y la declaración de esterilización presente en este;
- (iii) Sellar y firmar el registro de reclamación de cliente. No olvide que el registro de reclamación de cliente es un documento que permitirá o no el beneficio de la garantía;
- (iv) Envasar de forma que se evite el extravío o daño durante el transporte, de preferencia en bolsas acolchadas. Para Clientes residentes en el exterior, los productos deben ser enviados al representante comercial del país de residencia, siendo que el envío a Brasil deberá ser hecho por el representante comercial. Y para clientes residentes en Brasil, el producto en cuestión deberá ser enviado a la dirección a continuación:

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

A/A GARANTÍA DE CALIDAD

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

## **G) DISPOSICIONES FINALES**

1. Toda vez que esta Política sea alterada, por así entenderlo necesario Implacil en cualquier momento, sin previo aviso, la nueva versión será publicada en el sitio web [www.implacil.com.br](http://www.implacil.com.br).
2. En caso de dudas sobre esta Política, o para interacción con Implacil sobre asuntos involucrando sus términos, por favor ponerse en contacto por medio de los siguientes canales:

0800-7790011  
[contato@implacil.com.br](mailto:contato@implacil.com.br)

3. Mediante adquisición de los productos de Implacil, el Cliente acepta los términos y las condiciones aquí estipulados.,

*Actualización: 21 de junio de 2021.*

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



