

A close-up photograph showing a woman's hands on the left, with pink nail polish, holding a white cardboard box. A man's hand on the right, wearing a blue and white checkered shirt, is also holding the box. The boxes are stacked, with a brown cardboard box in the middle. The background is a blurred indoor setting with light-colored walls and a wooden floor.

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Implacil Osstem Material Odontológico S.A.

1. CAMBIO POR DEFECTO

El cliente tendrá derecho a cambio siempre que el producto adquirido presente defecto de fabricación.

El cambio por defecto deberá ser solicitado impreteriblemente dentro del plazo legal de 30 (treinta) días a contar desde la fecha de su recepción, siendo que después de tal plazo Implacil Osstem no se responsabilizará ni se obligará a cambiarlo.

La solicitud de cambio por defecto deberá observar la **Política de Reclamación de Clientes**, con la apertura por parte del cliente de una llamada (ticket), mediante el llenado del formulario disponible en: <https://implacil.com.br/formulario-de-reclamacao-de-cliente/>.

Registrada la solicitud por el cliente dentro del plazo arriba informado, Implacil Osstem entrará en contacto a los teléfonos y direcciones de correo electrónico indicados por el cliente en el formulario, para la retirada del producto. Retirado el producto por Implacil Osstem o entregado el producto por el cliente en Implacil Osstem (Rua Cesário Ramalho, 821 – 01521-000, Cambuci, São Paulo – SP), Implacil Osstem tendrá el plazo de hasta 15 (quince) días para verificar si el producto posee algún defecto de fabricación.

En caso de que el defecto sea confirmado, el cliente tendrá derecho a recibir un nuevo producto, igual al defectuoso, a costa de Implacil Osstem, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles a contar de tal confirmación, siendo entregado en la misma dirección de la compra original.

En caso de que el defecto **no** sea confirmado, el producto será puesto a disposición del cliente en Implacil Osstem (Rua Cesário Ramalho, 821 – 01521-000, Cambuci, São Paulo – SP), asumiendo el cliente los costos administrativos, incluyendo pruebas de confirmación y transporte del producto, equivalentes al 20 % (veinte por ciento) del valor del producto.

2. DEVOLUCIÓN

La devolución de productos por desistimiento puede ser realizada por el cliente, siempre que sea manifestada dentro del plazo impreterible e improrrogable de 5 (cinco) días después de su recepción, bajo pena de pérdida de tal derecho.

La devolución por desistimiento está condicionada al pago por parte del cliente a Implacil Osstem de una tasa de administración del 20 % (veinte por ciento) sobre el valor del producto, debida al contado, en el momento de la aceptación de la devolución, a título de reembolso de los costos indirectos y directos de Implacil Osstem.

Implacil Osstem otorga tal derecho a sus clientes por mera liberalidad y sin obligación legal, observados los términos a continuación.

3. CAMBIO POR OTROS PRODUCTOS

El cliente podrá solicitar el cambio de productos adquiridos por otros productos comercializados por Implacil Osstem, observadas las reglas a continuación.

El cambio por otro producto solamente será realizado para **CPF** o **CNPJ** que lo adquirió.

El cambio por otros productos podrá ser solicitado en el plazo máximo de **12 (doce) meses** a contar desde la fecha de su adquisición, y siempre que Implacil Osstem posea tales productos disponibles para comercialización.

El **crédito del cambio** se basará en el valor pagado por los productos devueltos:

- Cambio de productos de la misma familia **Implantes** o **Componentes** - Se mantendrá el porcentaje de descuento recibido, en la fecha de la compra, del producto que será cambiado. Ejemplo: Implante cónico HI 3.5x09 por Implante cónico HI 3.5X11 = Sin diferencia de valores, pues son productos de la misma familia.
- Cambio de productos entre **familias diferentes** - El crédito es correspondiente al valor pagado por el artículo devuelto. Este crédito podrá ser utilizado para la adquisición de cualquier producto del portafolio de implantes o componentes, aplicándose al nuevo producto adquirido el precio y descuento vigentes en la fecha del cambio. Ejemplo: Mini Cónico HI por Mini Cónico CM = Los valores serán calculados por el valor de lista vigente, tanto de los artículos devueltos como de los nuevos artículos comprados.

4. PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN O CAMBIO POR PRODUCTOS

El cliente debe obligatoriamente llenar el **Formulario de Cambio/Devolución**, disponible en el sitio web de Implacil Osstem, y adjuntar una copia de la factura de compra. En caso de que el producto sea enviado sin el formulario debidamente llenado, el cliente tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días para enviarlo. Después de ese período, en caso de que el formulario no sea recibido, Implacil Osstem devolverá los productos enviados a la dirección del remitente.

5. CONDICIONES GENERALES PARA DEVOLUCIÓN O CAMBIO POR PRODUCTOS

Para que la devolución o cambio por productos sea aceptada, las siguientes condiciones deberán ser observadas:

- El producto debe estar en su **envase original, íntegro, sin señales de uso o violación**. El envase debe estar en perfecto estado.
- **No serán aceptados cambios de productos cuya fecha de caducidad haya expirado**. Además, **no serán aceptados productos con validez inferior a 6 (seis) meses** en el momento de la solicitud de devoluciones.
- El envío de los productos deberá ser hecho directamente a Implacil. No nos responsabilizamos por productos enviados por consultores de ventas o representantes comerciales.

6. NO ELEGIBLES PARA DEVOLUCIÓN O CAMBIO POR PRODUCTOS

No podrán ser devueltos o cambiados por otros productos:

- **Productos bonificados** (gratuitos o en promociones especiales).
- Productos **termolábiles** (biomateriales) como Extra Graft y Membranas.
- Productos fuera del plazo de validez o con menos de 6 meses para expiración.

7. CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS DISTRIBUIDOS

Se consideran productos distribuidos aquellos que no son fabricados por Implacil Osstem, sino comercializados por la empresa. Por ejemplo: motores, contraángulos, escáneres y otros equipos y productos de terceros.

Productos distribuidos que presenten **defectos** deben ser encaminados directamente a la **Asistencia Técnica autorizada del fabricante**. La información sobre asistencias técnicas autorizadas está disponible en nuestro sitio web o puede ser obtenida por nuestro SAC.

8. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Esta política será considerada como aceptada en el acto de la compra. Implacil Osstem mantiene este documento **disponible en el sitio web** para consulta en cualquier momento. Implacil Osstem no realiza venta de productos para consumidores, destinatarios finales de los productos.

9. GARANTÍA DE CALIDAD

Implacil Osstem asegura la **calidad y seguridad** de sus productos. Todos los artículos pasan por rigurosos controles de calidad antes de ser enviados a los clientes. Productos con defecto pueden ser cambiados según lo descrito arriba, siempre que el defecto sea comprobado.

10. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política de cambios y devoluciones entra en vigor a partir del **01.01.2025** y sustituye cualesquiera versiones anteriores. Implacil Osstem se reserva el derecho de alterar sus políticas en cualquier momento, respetando las normas vigentes del Código de Defensa del Consumidor.



 @implacil |  @ImplacilTV |  55 11 3342-5100 | www.implacil.com.br