

Política de troca e devolução

Exchange and return policy
Política de cambios y devoluciones



A tradição e a inovação global em uma única marca

Mais de 40 anos de história, ciência e pioneirismo constituíram a Implacil como uma das marcas mais respeitadas da Implantodontia brasileira.

Essa trajetória, marcada por excelência clínica e rigor científico, alcança um novo patamar a partir da fusão com a Osstem Implant, multinacional sul-coreana reconhecida mundialmente como referência em tecnologia, inovação e desenvolvimento científico em Odontologia.

Dessa união nasce uma marca única e global: Implacil Osstem. Uma fusão estratégica que conecta a tradição

e o conhecimento clínico brasileiro à engenharia de precisão e ao padrão tecnológico internacional da Coreia do Sul, elevando o nível das soluções para Implantodontia disponíveis no mercado.

Totalmente integradas, as equipes, os processos e a visão de futuro passam a atuar como um único organismo, com o propósito de oferecer um portfólio completo, sofisticado e confiável, capaz de atender com excelência os especialistas das diversas áreas da Reabilitação Oral – da cirurgia à prótese, do analógico ao digital.

Sumário

Troca por defeito	4
Devolução	5
Trocas	5
Condições e restrições para troca ou devolução	7
Troca ou devolução de equipamentos importados e fabricados por terceiros	7
Assistência técnica produtos fabricados pela osstem	8
Aceitação da política de trocas e devoluções	10
Garantia de qualidade	10
Atualização da política	10



Troca por defeito

A eventual substituição de produtos em razão de alegado defeito de fabricação estará condicionada à prévia análise técnica pela Implacil Osstem, não configurando, em qualquer hipótese, direito automático à troca. A solicitação deverá ser realizada pelo cliente por meio da abertura de chamado (ticket), conforme a Política de Reclamação de Clientes, mediante preenchimento do formulário disponível em:

implacilosstem.com.br/formulario-de-reclamacao-de-cliente/

Após o registro da solicitação, a Implacil Osstem entrará em contato por meio dos dados informados pelo cliente para orientar quanto à devolução do produto. O produto deverá ser entregue pelo cliente no endereço: Rua Cesário Ramalho, 821 – CEP 01521-000, Cambuci, São Paulo/SP.

Recebido o produto, a Implacil Osstem terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para realização da análise técnica e verificação da existência de defeito de fabricação. Caso o defeito de fabricação seja confirmado, o cliente terá direito à substituição por produto idêntico, sem custos adicionais, com entrega no mesmo endereço da compra original, ou por produto equivalente, desde que solicitado pelo cliente.

Caso não seja constatado defeito de fabricação, o produto será colocado à disposição do cliente no endereço da Implacil Osstem, sendo de responsabilidade do cliente os custos administrativos, incluindo testes realizados e transporte do produto.

Para fins desta política, não serão considerados defeitos de fabricação, entre outros:

- Desgaste natural do produto;
- Uso inadequado ou em desacordo com as instruções técnicas;
- Instalação incorreta;
- Armazenamento inadequado;
- Manipulação por terceiros não autorizados;
- Violação da embalagem ou da integridade do produto.



Devolução

A devolução de produtos por desistência poderá ser aceita, a exclusivo critério da Implacil Osstem, não configurando, em qualquer hipótese, direito do cliente.

A solicitação deverá ser realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos após o recebimento do produto, mediante abertura de chamado (ticket), no site da implacil Osstem.

A devolução estará condicionada à aprovação expressa da Implacil Osstem e ao atendimento das seguintes condições:

- Produto sem uso
- Em perfeitas condições
- Com embalagem original intacta

Os equipamentos fabricados por terceiros não poderão ser objeto de cancelamento, devolução por desistência imotivada ou arrependimento após a formalização da contratação.

Trocas

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

A troca somente poderá ser realizada para o mesmo CPF ou CNPJ responsável pela compra original e estará condicionada à disponibilidade dos produtos para comercialização.

A solicitação de troca deverá ser realizada mediante envio dos produtos à Implacil Osstem, acompanhados do formulário de troca devidamente preenchido.

Os itens deverão ser encaminhados para o endereço:

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

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 ao endereço do remetente.



Após o recebimento dos produtos pela Implacil Osstem, o prazo para processamento da troca e envio dos novos itens será de até 10 (dez) dias, não sendo considerado nesse prazo o tempo de transporte para entrega ao cliente.

Regras operacionais de envio:

- Trocas com até 20 peças poderão aguardar retirada presencial na Recepção, com tempo estimado de até 1h30, sujeito à disponibilidade operacional.
- Trocas acima de 20 peças deverão seguir fluxo logístico, com envio posterior.

Critério de cálculo do crédito:

O valor de crédito da troca será definido com base no preço de lista vigente no momento da solicitação da troca, tanto para os itens devolvidos quanto para os novos itens a serem adquiridos.

Para fins desta política, considera-se como mesma família os produtos classificados dentro do mesmo grupo de portfólio, sendo: **Implantes Veloce, Implantes Superiore, Pilares Cone Morse, etc.**

Regras para aplicação do crédito:

Troca de produtos da mesma família (Implantes ou Componentes):

O crédito será calculado com base na equivalência entre os itens, considerando a tabela de preços vigente no momento da troca.

Troca entre famílias diferentes:

O crédito correspondente ao item devolvido será apurado com base no preço de lista vigente no momento da troca e poderá ser utilizado na aquisição de qualquer produto do portfólio.

Condições promocionais anteriormente aplicadas, incluindo campanhas em que produtos de famílias diferentes tenham sido comercializados por valores equivalentes, não serão consideradas para fins de cálculo de crédito na troca.



Condições e restrições para troca ou devolução

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

- O produto deve estar em sua embalagem original, íntegra, sem sinais de uso ou violação;
- A embalagem deve estar em perfeito estado;
- O produto deve estar dentro do prazo de validade, sendo que não serão aceitos itens com validade inferior a 6 (seis) meses no momento da solicitação;
- O envio dos produtos deverá ser realizado diretamente à Implacil Osstem, não sendo aceitos envios por meio de consultores de vendas ou representantes comerciais.

Troca ou devolução de equipamentos importados e fabricados por terceiros

Consideram-se produtos fabricados por terceiros aqueles que são apenas comercializados pela Implacil Osstem.

Os equipamentos comercializados pela Implacil Osstem e fabricados por terceiros nacionais ou estrangeiros, incluindo equipamentos importados, estão sujeitos às especificações técnicas, políticas de garantia, disponibilidade de peças, suporte técnico e prazos logísticos definidos pelos respectivos fabricantes.

A Implacil Osstem atuará como importadora, distribuidora e/ou revendedora autorizada, comprometendo-se a prestar suporte comercial e operacional ao cliente durante o período de garantia aplicável, inclusive intermediando tratativas técnicas junto ao fabricante quando necessário.

Na hipótese de necessidade de substituição de peças, componentes ou realização de reparos técnicos, os prazos poderão variar conforme disponibilidade do fabricante, processo de importação, logística internacional, desembaraço aduaneiro e demais fatores inerentes ao fornecimento internacional, não podendo tais circunstâncias ser interpretadas como descumprimento voluntário da Implacil



Osstem, desde que comprovadamente adotadas as medidas razoáveis para suporte e atendimento do cliente. Em caso de defeito ou não conformidade, o cliente deverá formalizar a solicitação junto à Implacil Osstem no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos após o recebimento ou conhecimento do defeito do produto, para registro e direcionamento adequado.

Após esse prazo, ou conforme a natureza do produto, os atendimentos poderão ser direcionados à assistência técnica autorizada do fabricante, conforme critérios técnicos e condições de garantia aplicáveis.

A eventual troca ou reparo do produto estará condicionada à análise técnica do fabricante ou assistência autorizada, conforme política de garantia de cada fornecedor. As informações sobre assistências técnicas autorizadas poderão ser obtidas junto à Implacil Osstem ou por meio de seus canais oficiais de atendimento.

A Implacil Osstem não será responsável por perdas indiretas, lucros cessantes, perda de faturamento, perda de pacientes, paralisação operacional ou quaisquer danos decorrentes da indisponibilidade temporária do equipamento durante o período de manutenção, reparo ou substituição de peças, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

Assistência técnica produtos fabricados pela Osstem

Os produtos fabricados pela Osstem, incluindo equipamentos como raio X, tomógrafos, cadeiras e demais dispositivos, deverão seguir fluxo específico de assistência técnica em caso de falha, defeito ou necessidade de manutenção.

Em caso de não conformidade, o cliente deverá formalizar a solicitação junto à Implacil Osstem por meio dos canais de atendimento, para registro e direcionamento adequado.

Após o registro, a Implacil Osstem realizará a triagem inicial e orientará o cliente quanto ao procedimento aplicável, podendo envolver:

- Atendimento remoto para diagnóstico inicial;
- Envio de técnico autorizado ao local;
- Encaminhamento do equipamento para assistência técnica;
- Substituição de peças e componentes.

A substituição integral do equipamento não ocorrerá de forma automática e dependerá de análise técnica prévia, sendo aplicável exclusivamente nas hipóteses em que não houver possibilidade técnica de reparo ou conforme avaliação técnica da Implacil Osstem e da fabricante.

A eventual disponibilização de equipamento reserva estará sujeita à disponibilidade operacional e análise técnica da Implacil Osstem, não constituindo obrigação automática.

A Implacil Osstem atuará como responsável pelo acompanhamento do processo, garantindo a comunicação com o cliente e o alinhamento com as diretrizes técnicas do fabricante.

Os custos relacionados ao atendimento poderão ser cobrados do cliente nos casos em que for constatado:

- Uso inadequado do equipamento;
- Instalação incorreta;
- Falha de operação;
- Intervenções por terceiros não autorizados.

A Implacil Osstem não será responsável por perdas indiretas, lucros cessantes, perda de faturamento, cancelamento de atendimentos, perda de pacientes ou paralisação operacional decorrentes da indisponibilidade temporária do equipamento durante o período de diagnóstico, manutenção, reparo ou substituição de peças, ressalvadas as hipóteses previstas na legislação aplicável.

As condições de garantia seguirão as políticas específicas do fabricante, sendo informadas no momento da aquisição ou mediante solicitação.



Aceitação da política de trocas e devoluções

Esta Política de Trocas e Devoluções será considerada automaticamente aceita no momento da realização da compra. A Implacil Osstem disponibiliza este documento em seu site para consulta a qualquer momento.

Garantia de qualidade

A Implacil Osstem assegura a qualidade e a segurança de seus produtos, os quais são submetidos a controles rigorosos antes de sua comercialização.

Eventuais não conformidades deverão ser tratadas conforme os fluxos estabelecidos nesta política, estando qualquer substituição condicionada à análise técnica e comprovação do defeito, quando aplicável.

Atualização da política

Esta Política de Trocas e Devoluções entra em vigor a partir de 01/08/2026 e substitui integralmente quaisquer versões anteriores.

A Implacil Osstem se reserva o direito de revisar e alterar esta política a qualquer tempo, mediante atualização em seus canais oficiais, observadas as disposições aplicáveis do Código Civil Brasileiro e demais legislações vigentes.

Sumario

Cambio por defecto	12
Devolución	13
Cambios	13
Condiciones y restricciones para cambio o devolución	15
Cambio o devolución de equipos importados y fabricados por terceros	15
Servicio técnico productos fabricados por osstem	16
Aceptación de la política de cambios y devoluciones	17
Garantía de calidad	18
Actualización de la política	18



Cambio por defecto

La eventual sustitución de productos debido a un supuesto defecto de fabricación estará condicionada al análisis técnico previo por Implacil Osstem, no configurando, bajo ninguna hipótesis, un derecho automático a cambio.

La solicitud deberá ser realizada por el cliente mediante la apertura de un caso (ticket), según la Política de Reclamación de Clientes, mediante el llenado del formulario disponible en:

implacilosstem.com.br/formulario-de-reclamacao-de-cliente/

Después del registro de la solicitud, Implacil Osstem se pondrá en contacto a través de los datos proporcionados por el cliente para orientar sobre la devolución del producto. El producto deberá ser entregado por el cliente en la dirección: Rua Cesário Ramalho, 821 – CEP 01521-000, Cambuci, São Paulo/SP.

Una vez recibido el producto, Implacil Osstem tendrá un plazo de hasta 10 (diez) días hábiles para realizar el análisis técnico y verificar la existencia de un defecto de fabricación. Si se confirma el defecto de fabricación, el cliente tendrá derecho a la sustitución por un producto idéntico, sin costos adicionales, con entrega en la misma dirección de la compra original, o por un producto equivalente, siempre que lo solicite el cliente.

Si no se constata un defecto de fabricación, el producto será puesto a disposición del cliente en la dirección de Implacil Osstem, siendo responsabilidad del cliente los costos administrativos, incluyendo las pruebas realizadas y el transporte del producto.

Para los fines de esta política, no se considerarán defectos de fabricación, entre otros:

- Desgaste natural del producto
- Uso inadecuado o en desacuerdo con las instrucciones técnicas
- Instalación incorrecta
- Almacenamiento inadecuado
- Manipulación por terceros no autorizados
- Violación del envase o de la integridad del producto



Devolución

La devolución de productos por desistimiento podrá ser aceptada, a exclusivo criterio de Implacil Osstem, no configurando, bajo ninguna hipótesis, un derecho del cliente.

La solicitud deberá ser realizada en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales después de la recepción del producto, mediante la apertura de un caso (ticket), en el sitio web implacilosstem.com.br.

La devolución estará condicionada a la aprobación expresa de Implacil Osstem y al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Producto sin uso
- En perfectas condiciones
- Con envase original intacto

Los equipos fabricados por terceros no podrán ser objeto de cancelación, devolución por desistimiento inmotivado o arrepentimiento después de la formalización de la contratación

Cambios

El cliente podrá solicitar el cambio de productos adquiridos por otros productos comercializados por Implacil Osstem, observando las condiciones a continuación. El cambio solo podrá realizarse para el mismo CPF o CNPJ responsable de la compra original y estará condicionado a la disponibilidad de los productos para su comercialización.

La solicitud de cambio deberá realizarse mediante el envío de los productos a Implacil Osstem, acompañados del formulario de cambio debidamente llenado. Los artículos deberán ser enviados a la dirección: Rua Cesário Ramalho, 821 – 01521-000, Cambuci, São Paulo – SP.

Si el producto es enviado sin el formulario debidamente llenado, el cliente tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días para enviarlo. Después de este período, si el formulario no es recibido, Implacil Osstem devolverá los productos a la dirección del remitente.



Después de la recepción de los productos por Implacil Osstem, el plazo para procesar el cambio y el envío de los nuevos artículos será de hasta 10 (diez) días, no considerándose en este plazo el tiempo de transporte para la entrega al cliente.

Reglas operativas de envío:

- Los cambios de hasta 20 piezas podrán esperar la recogida presencial en Recepción, con un tiempo estimado de hasta 1h30, sujeto a la disponibilidad operativa.
- Los cambios de más de 20 piezas deberán seguir el flujo logístico, con envío posterior

Criterio de cálculo del crédito:

El valor del crédito de cambio se definirá con base en el precio de lista vigente en el momento de la solicitud de cambio, tanto para los artículos devueltos como para los nuevos artículos a adquirir.

Para los fines de esta política, se consideran de la misma familia los productos clasificados dentro del mismo grupo de portafolio, siendo: **Implantes Veloce, Implantes Superiore, Pilares Cono Morse, etc.**

Reglas para la aplicación del crédito:

Cambio de productos de la misma familia (Implantes o Componentes):

El crédito se calculará con base en la equivalencia entre los artículos, considerando la tabla de precios vigente en el momento del cambio.

Cambio entre familias diferentes:

El crédito correspondiente al artículo devuelto se calculará con base en el precio de lista vigente en el momento del cambio y podrá ser utilizado en la adquisición de cualquier producto del portafolio.

Las condiciones promocionales aplicadas anteriormente, incluyendo campañas en las que productos de diferentes familias hayan sido comercializados por valores equivalentes, no serán consideradas para fines del cálculo del crédito en el cambio.

Condiciones y restricciones para cambio o devolución

Para que el cambio o devolución de productos sea aceptado, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- El producto debe estar en su envase original, íntegro, sin señales de uso o violación
- El envase debe estar en perfecto estado
- El producto debe estar dentro de la fecha de caducidad, no aceptándose artículos con caducidad inferior a 6 (seis) meses en el momento de la solicitud
- El envío de los productos deberá realizarse directamente a Implacil Osstem, no aceptándose envíos a través de consultores de ventas o representantes comerciales

Cambio o devolución de equipos importados y fabricados por terceros

Se consideran productos fabricados por terceros aquellos que son únicamente comercializados por Implacil Osstem.

Los equipos comercializados por Implacil Osstem y fabricados por terceros nacionales o extranjeros, incluyendo equipos importados, están sujetos a las especificaciones técnicas, políticas de garantía, disponibilidad de piezas, soporte técnico y plazos logísticos definidos por los respectivos fabricantes.

Implacil Osstem actuará como importadora, distribuidora y/o revendedora autorizada, comprometiéndose a brindar soporte comercial y operativo al cliente durante el período de garantía aplicable, incluyendo la intermediación de gestiones técnicas con el fabricante cuando sea necesario.

En caso de necesidad de sustitución de piezas, componentes o realización de reparaciones técnicas, los plazos podrán variar según la disponibilidad del fabricante, el proceso de importación, la logística internacional, el despacho aduanero y otros factores inherentes al suministro internacional, no pudiendo tales circunstancias interpretarse como incumplimiento voluntario de Implacil Osstem,



siempre que se hayan comprobadamente adoptado las medidas razonables para el soporte y atención al cliente.

En caso de defecto o no conformidad, el cliente deberá formalizar la solicitud ante Implacil Osstem en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales después de la recepción o conocimiento del defecto del producto, para su registro y direccionamiento adecuado. Después de este plazo, o según la naturaleza del producto, las atenciones podrán ser dirigidas al servicio técnico autorizado del fabricante, según los criterios técnicos y condiciones de garantía aplicables.

El eventual cambio o reparación del producto estará condicionado al análisis técnico del fabricante o del servicio autorizado, según la política de garantía de cada proveedor.

La información sobre los servicios técnicos autorizados podrá obtenerse a través de Implacil Osstem o por medio de sus canales oficiales de atención. Implacil Osstem no será responsable por pérdidas indirectas, lucro cesante, pérdida de facturación, pérdida de pacientes, paralización operativa o cualesquiera daños derivados de la indisponibilidad temporal del equipo durante el período de mantenimiento, reparación o sustitución de piezas, salvo las hipótesis previstas en la ley.

Servicio técnico productos fabricados por osstem

Los productos fabricados por Osstem, incluyendo equipos como rayos X, tomógrafos, sillas y demás dispositivos, deberán seguir un flujo específico de servicio técnico en caso de falla, defecto o necesidad de mantenimiento.

En caso de no conformidad, el cliente deberá formalizar la solicitud ante Implacil Osstem a través de los canales de atención, para su registro y direccionamiento adecuado. Después del registro, Implacil Osstem realizará la clasificación inicial y orientará al cliente sobre el procedimiento aplicable, pudiendo involucrar:

- Atención remota para diagnóstico inicial
- Envío de técnico autorizado al lugar
- Envío del equipo para servicio técnico
- Sustitución de piezas y componentes



La sustitución integral del equipo no ocurrirá de forma automática y dependerá de un análisis técnico previo, siendo aplicable exclusivamente en las hipótesis en que no exista posibilidad técnica de reparación o según la evaluación técnica de Implacil Osstem y del fabricante.

La eventual disponibilidad de equipo de reserva estará sujeta a la disponibilidad operativa y al análisis técnico de Implacil Osstem, no constituyendo una obligación automática.

Implacil Osstem actuará como responsable del seguimiento del proceso, garantizando la comunicación con el cliente y la alineación con las directrices técnicas del fabricante.

Los costos relacionados con la atención podrán ser cobrados al cliente en los casos en que se constate:

- Uso inadecuado del equipo
- Instalación incorrecta
- Falla de operación
- Intervenciones por terceros no autorizados

Implacil Osstem no será responsable por pérdidas indirectas, lucros cesantes, pérdida de facturación, cancelación de atenciones, pérdida de pacientes o paralización operativa derivadas de la indisponibilidad temporal del equipo durante el período de diagnóstico, mantenimiento, reparación o sustitución de piezas, salvo las hipótesis previstas en la legislación aplicable.

Las condiciones de garantía seguirán las políticas específicas del fabricante, siendo informadas en el momento de la adquisición o mediante solicitud.

Aceptación de la política de cambios y devoluciones

Esta Política de Cambios y Devoluciones se considerará automáticamente aceptada en el momento de la realización de la compra. Implacil Osstem pone a disposición este documento en su sitio web para consulta en cualquier momento.



Garantía de calidad

Implacil Osstem asegura la calidad y seguridad de sus productos, los cuales son sometidos a rigurosos controles antes de su comercialización.

Las eventuales no conformidades deberán ser tratadas según los flujos establecidos en esta política, estando cualquier sustitución condicionada al análisis técnico y comprobación del defecto, cuando sea aplicable.

Actualización de la política

Esta Política de Cambios y Devoluciones entra en vigor a partir del 01/08/2026 y sustituye íntegramente cualquier versión anterior.

Implacil Osstem se reserva el derecho de revisar y modificar esta política en cualquier momento, mediante actualización en sus canales oficiales, observadas las disposiciones aplicables del Código Civil Brasileño y demás legislaciones vigentes.

Summary

Exchange by default	20
Return	21
Exchange	21
Conditions and restrictions for exchange or return	23
Exchange or return of imported and manufactured equipment by third parties	23
Technical Assistance Products Manufactured By Osstem	24
Acceptance of the exchanges and returns policy	25
Quality guarantee	26
Policy update	26



Exchange by default

The eventual replacement of products due to an alleged manufacturing defect will be subject to prior technical analysis by Implacil Osstem, not constituting, under any circumstances, an automatic right to exchange.

The request must be made by the customer by opening a ticket, according to the Customer Complaint Policy, by filling out the form available at:

implacilosstem.com.br/formulario-de-reclamacao-de-cliente/

After registering the request, Implacil Osstem will contact you through the data informed by the customer to guide you on the return of the product. The product must be delivered by the customer to the address: Rua Cesário Ramalho, 821 – CEP 01521-000, Cambuci, São Paulo/SP.

Upon receipt of the product, Implacil Osstem will have a period of up to 10 (ten) business days to carry out the technical analysis and verify the existence of a manufacturing defect. If the manufacturing defect is confirmed, the customer will be entitled to replacement by an identical product, at no additional cost, with delivery to the same address as the original purchase, or by an equivalent product, as long as requested by the customer.

If no manufacturing defect is found, the product will be made available to the customer at the address of Implacil Osstem, and the customer will be responsible for the administrative costs, including tests carried out and transportation of the product.

For the purposes of this policy, the following, among others, shall not be considered manufacturing defects:

- Natural wear and tear of the product
- Inappropriate use or in disagreement with the technical instructions
- Incorrect installation
- Inadequate storage
- Manipulation by unauthorized third parties
- Violation of packaging or product integrity



Return

The return of products due to withdrawal may be accepted, at the sole discretion of Implacil Osstem, not constituting, under any circumstances, the customer's right.

The request must be made within a maximum period of 5 (five) calendar days after receiving the product, by opening a ticket on the implacilosstem.com.br website.

The return will be subject to the express approval of implacil osstem and the fulfillment of the following conditions:

- Produto sem uso
- Em perfeitas condições
- Com embalagem original intacta

Os equipamentos fabricados por terceiros não poderão ser objeto de cancelamento, devolução por desistência imotivada ou arrependimento após a formalização da contratação.

Exchange

The customer may request the exchange of products purchased for other products sold by Implacil Osstem, subject to the conditions below.

The exchange can only be made to the same CPF or CNPJ responsible for the original purchase and will be subject to the availability of the products for sale.

The exchange request must be made by sending the products to Implacil Osstem, accompanied by the exchange form duly completed. The items must be sent to the address: Rua Cesário Ramalho, 821 – 01521-000, Cambuci, São Paulo – SP.

If the product is sent without the form duly completed, the customer will have a maximum period of 5 (five) days to send it. After this period, if the form is not received, Implacil Osstem will return the products to the sender's address.



After receipt of the products by Implacil Osstem, the deadline for processing the exchange and sending of the new items will be up to 10 (ten) days, and the transport time for delivery to the customer will not be considered in this period.

Sending Operating Rules:

- Exchanges with up to 20 pieces may wait for face-to-face pickup at the Reception, with an estimated time of up to 1h30, subject to operational availability.
- Exchanges of more than 20 pieces must follow the logistics flow, with later shipment

Credit calculation criteria:

The exchange credit value will be set based on the list price in effect at the time of the exchange request, both for the returned items and for the new items to be purchased.

For the purposes of this policy, the same family is considered to be products classified within the same portfolio group, namely: **Veloce Implants, Superiore Implants, Morse Taper Abutments**, etc.

Rules for credit application:

Exchange of products from the same family (Implants or Components):

The credit will be calculated based on the equivalence between the items, considering the price list in force at the time of the exchange.

Exchange between different families:

The credit corresponding to the returned item will be calculated based on the list price in force at the time of exchange and may be used in the acquisition of any product in the portfolio.

Previously applied promotional conditions, including campaigns in which products from different families have been sold for equivalent values, will not be considered for the purposes of calculating credit in the exchange.

Condições e restrições para troca ou devolução

In order for the exchange or return of products to be accepted, the following conditions must be met:

- The product must be in its original, intact packaging, with no signs of use or violation;
- The packaging must be in perfect condition;
- The product must be within the expiration date, and items with a validity of less than 6 (six) months at the time of request will not be accepted;
- The shipment of products must be made directly to Implacil Osstem, and shipments through sales consultants or commercial representatives will not be accepted;

Exchange or return of imported and manufactured equipment by third parties

Products manufactured by third parties are those that are only marketed by Implacil Osstem.

The equipment marketed by Implacil Osstem and manufactured by national or foreign third parties, including imported equipment, is subject to the technical specifications, warranty policies, availability of parts, technical support and logistical deadlines defined by the respective manufacturers.

Implacil Osstem will act as an authorized importer, distributor and/or reseller, committing to provide commercial and operational support to the customer during the applicable warranty period, including intermediating technical negotiations with the manufacturer when necessary.

In the event of the need to replace parts, components or carry out technical repairs, the deadlines may vary according to the manufacturer's availability, import process, international logistics, customs clearance and other factors inherent to international supply, and such circumstances cannot be interpreted as voluntary non-compliance by Implacil Osstem, provided that reasonable measures are proven to support and serve the customer.



In case of defect or non-conformity, the customer must formalize the request with Implacil Osstem within a maximum period of 5 (five) calendar days after receiving or becoming aware of the product defect, for registration and proper direction.

After this period, or according to the nature of the product, the services may be directed to the manufacturer's authorized technical assistance, according to technical criteria and applicable warranty conditions.

Any exchange or repair of the product will be subject to the manufacturer's technical analysis or authorized assistance, according to each supplier's warranty policy.

Information on authorized technical assistance can be obtained from Implacil Osstem or through its official service channels.

Implacil Osstem will not be responsible for indirect losses, loss of profits, loss of revenue, loss of patients, operational stoppage or any damages resulting from the temporary unavailability of the equipment during the period of maintenance, repair or replacement of parts, except in the cases provided for by law.

Technical Assistance Products Manufactured By Osstem

The products manufactured by Osstem, including equipment such as X-rays, CT scanners, chairs and other devices, must follow a specific flow of technical assistance in case of failure, defect or need for maintenance.

In case of non-compliance, the customer must formalize the request with Implacil Osstem through the service channels, for registration and appropriate direction. After registration, Implacil Osstem will carry out the initial screening and guide the customer as to the applicable procedure, which may involve:

- Atendimento remoto para diagnóstico inicial;
- Envio de técnico autorizado ao local;
- Encaminhamento do equipamento para assistência técnica;
- Substituição de peças e componentes.



The full replacement of the equipment will not occur automatically and will depend on prior technical analysis, being applicable exclusively in cases where there is no technical possibility of repair or according to the technical evaluation of Implacil Osstem and the manufacturer.

The eventual availability of spare equipment will be subject to the operational availability and technical analysis of Implacil Osstem, and does not constitute an automatic obligation.

Implacil Osstem will act as responsible for monitoring the process, ensuring communication with the customer and alignment with the manufacturer's technical guidelines.

The costs related to the service may be charged to the customer in cases where it is found:

- Improper use of equipment;
- Incorrect installation;
- Operation failure;
- Interventions by unauthorized third parties.

Implacil Osstem will not be responsible for indirect losses, loss of profits, loss of revenue, cancellation of services, loss of patients or operational stoppage resulting from the temporary unavailability of the equipment during the period of diagnosis, maintenance, repair or replacement of parts, except in the cases provided for in the applicable legislation.

Warranty conditions will follow the manufacturer's specific policies, being informed at the time of purchase or upon request.

Acceptance of the exchanges and returns policy

This Exchanges and Returns Policy will be considered automatically accepted at the time of purchase. Implacil Osstem makes this document available on its website for consultation at any time.



Quality guarantee

Implacil Osstem ensures the quality and safety of its products, which are subjected to strict controls before being marketed. Any non-conformities must be treated according to the flows established in this policy, and any replacement is subject to technical analysis and proof of defect, when applicable.

Policy update

This Exchanges and Returns Policy is effective as of 08/01/2026 and fully replaces any previous versions.

Implacil Osstem reserves the right to revise and change this policy at any time, by updating its official channels, observing the applicable provisions of the Brazilian Civil Code and other current legislation.



implacilosstem.com.br



@implacilosstem



@ImplacilTV



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

Unidade Paraíso
Rua Rafael de Barros, 210 - 04003-042
São Paulo – SP

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



Central de Atendimento/SAC

(11) 3342-5100
(11) 3272-5300
0800-7790011

sac@implacilosstem.com.br