

1. PARA CASO DE DEVOLUÇÕES

1.1 DEVOLUÇÃO – POR DESISTÊNCIA OU ARREPENDIMENTO

As **devoluções de produtos por desistência ou arrependimento** da compra serão aceitas em até 7 (sete) dias após a data de recebimento do pedido pelo cliente, desde que os produtos não estejam com a embalagem aberta, rasurada, grampeada, suja ou com avaria de algum tipo.

2. PARA CASO DE TROCAS

2.1 TROCA DE IMPLANTES

A Medens, sabendo da necessidade do profissional, estendeu para 1 (um) ano da data da compra o prazo de troca para implantes, desde que os produtos não estejam vencidos, com a embalagem aberta, rasurada, grampeada, rasgada, suja ou com avaria de algum tipo.

As trocas efetuadas após o período de 30 (trinta) dias podem sofrer alterações no preço, conforme tabela vigente.

As trocas também estarão condicionadas a adimplência do cliente com a Medens.

2.2 TROCA DE COMPONENTES PROTÉTICOS

Serão aceitas trocas de componentes protéticos no prazo máximo de 6 (seis) meses da data de compra, desde que os produtos não estejam com a embalagem aberta, rasurada, grampeada, suja ou com avaria de algum tipo.

As trocas efetuadas após o período de 30 (trinta) dias podem sofrer alterações no preço, conforme tabela vigente.

As trocas também estarão condicionadas a adimplência do cliente com a Medens.

2.3 TROCA DE OUTROS PRODUTOS

(Enxertos, Membranas, Instrumental)

A troca de Enxertos, Membranas e Instrumental Avulso poderá ser efetuada até 90 (noventa) dias após a data de recebimento do pedido pelo cliente, desde que os produtos não estejam com a embalagem aberta, rasurada, grampeada, suja ou com avaria de algum tipo. E se tratando de Enxertos e Membranas, esses não podem estar vencidos.

PARA KITS CIRÚRGICOS, KITS PROTÉTICOS E OUTROS KITS DE INSTRUMENTAL, poderá ser efetuada a troca até 30 (trinta) dias após a data de recebimento do pedido pelo cliente, desde que os produtos não estejam com a embalagem aberta, rasurada, suja ou com avaria de algum tipo.

2.4 TROCA DE EQUIPAMENTOS

Não fazemos trocas de equipamentos por outro modelo de equipamento.

NOTA: Para todos os tipos de trocas:

- Se houver custos com frete o valor será cobrado do cliente.
- Só aceitaremos trocas de produtos pela mesma linha, exemplo: Implante por implante; componente protético por componente protético, podendo ser por medidas diferentes.
- Se ocorrer diferença de valores estes serão DEBITADOS ou CREDITADOS de acordo com cada negociação.

3. PARA CASO DE CONSIGNAÇÕES

3.1 CONSIGNAÇÃO DE IMPLANTES

O sistema de consignação da Medens foi desenvolvido com o objetivo de ser um instrumento para facilitar o trabalho do implantodontista a não perder o ato cirúrgico, já que existe uma dificuldade de obter precisão no planejamento pré-operatório. É válida somente para implantes e para todo o Brasil.

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E TROCA DE PRODUTOS

(Válido para a Linha Novo Colosso e produtos distribuídos)

Consignamos 100% da quantidade desejada pelo cliente mediante o compromisso de compra de 50% (cinquenta por cento) do que consignou.

Exemplo: Cliente consignou 10 (dez) implantes, aceitaremos a devolução de 05 (cinco) implantes, os outros 05 (cinco) serão faturados como venda.

Como é venda proveniente de um empréstimo, não é possível trocar ou aceitar devolução de venda de uma consignação.

O custo com frete será cobrado no pedido de venda da consignação.

O prazo para retorno da consignação é de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de recebimento do pedido pelo cliente. Se a devolução não ocorrer, a Medens entrará em contato informando que o pedido de consignação (integral) será faturado ao cliente.

3.2 CONSIGNAÇÃO DE KIT BEST DRIVE

O kit de Best Drive é uma comodidade para os profissionais que ainda não conhecem o sistema da Medens e que querem experimentar as vantagens na prática. O prazo para retorno da consignação é de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de recebimento. Se não ocorrer, a Medens entrará em contato informando que o Kit consignado será faturado.

4. PARA CASO DE SUPOSTO DEFEITO DE FABRICAÇÃO

Para estes casos a Medens recebe o produto com o suposto defeito de fabricação independente da data de compra do cliente e do local da compra.

O cliente deverá fornecer um breve relato do suposto defeito ao Departamento de SAC antes do envio, através de e-mail e/ou pelos contatos telefônicos disponíveis, para que a empresa possa informar o sistema de envio.

Após o recebimento, o produto passará por análise e em até 07 (sete) dias úteis o departamento de SAC dará o retorno ao cliente. Este prazo pode se estender se o produto necessitar de análise externa.

Se for procedente, um novo produto será enviado no lugar do que foi devolvido. Se for improcedente o produto será devolvido ao cliente ou descartado mediante sua autorização.

Para supostos defeitos em produtos já instalados na cavidade oral, o envio de radiografias e/ou outras avaliações se farão necessários.

Os produtos enviados pelos Clientes para análise de supostos defeitos devem ser devolvidos devidamente limpos e esterilizados, caso contrário eles serão imediatamente devolvidos, com cobrança dos custos de envio.

4.1 PARA EQUIPAMENTOS:

Para estes casos a Medens receberá o produto com o suposto defeito de fabricação até 30 (trinta) dias da data de recebimento do produto pelo cliente (Garantia legal).

Se o produto adquirido apresentar defeito após 30 dias, a contar da data do recebimento, mas dentro do prazo de garantia do fabricante, você deverá entrar em contato diretamente com o fabricante para comunicar a ocorrência e obter esclarecimentos, ou dirigir-se a uma das assistências técnicas credenciadas pelo próprio fabricante, indicadas no Site.

A garantia contratual é de inteira responsabilidade do fabricante e seu prazo e forma de utilização constam no Termo de Garantia, disponível no Site.

5. POLÍTICA DE GARANTIA DA OSSEOINTEGRAÇÃO

Este é um serviço que a Medens oferece aos seus clientes no caso de uma falha na osseointegração, independente do seu motivo.

Para isto, o cliente deverá [acessar o formulário online "Ocorrência em Implantações"](#) para preencher as informações e anexar a radiografia inicial e final (legível, com o nome do paciente e a data das radiografias) do caso que se refere.

Após o recebimento das informações acima, o departamento de SAC fará a restituição do implante perdido.

6. REQUISITOS GERAIS

6.1 Não aceitaremos trocas e/ou devoluções por qualquer motivo acima mencionado, caso as embalagens estejam violadas, rasuradas ou presas com elásticos que possam causar deformações. Recomenda-se ao cliente o armazenamento dos produtos de modo a preservar o formato original da embalagem e sem qualquer contato com substâncias líquidas ou que possam causar sujidades.

6.2 Para todos os produtos devolvidos é imprescindível o envio da nota fiscal de aquisição.

6.3 O não atendimento integral aos critérios neste estabelecido, poderá acarretar devolução imediata do produto, com cobrança de despesas de remessa.

6.4 Toda devolução e/ou troca, por qualquer motivo, deverá ser comunicada e acordada antecipadamente com o departamento de SAC da empresa.

6.5 Não é permitida a troca de bonificação.

PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS, CONTATE:

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

e-mail: sac@medens.com.br

Av. Prudente de Moraes, 948 Itu/SP Brasil



Fone.: 11 4813-8900

“ESTAS REGRAS FORAM ESTABELECIDAS EM OBSERVÂNCIA AO ARTIGO 18, PARÁGRAFO 4º. DA LEI 8.078 DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.”

TODAS AS INFORMAÇÕES COLETADAS DE CLIENTES SÃO RESGUARDADAS DE ACORDO COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS Nº 13.709/2018.