



POLÍTICA DE DEVOUÇÃO E TROCA DE PRODUTOS

Última Revisão

Código de
Controle

14.10.2015

D.VEN.01.05

Página 1 de 5

CONTROLE DE REVISÕES

REV	DATA	DESCRIÇÃO
00	13/01/03	Emissão inicial
01	08/07/11	Revisão Geral
02	07/03/14	Revisão Geral – Alteração da data prazo de devoluções
03	26/03/14	Exclusão da citação de compras programadas Item 7.
04	07/05/15	Revisão Geral – Alteração do prazo de troca.
05	14/10/15	Redefinição do item 6.1

ELABORADOR	ANÁLISE CRÍTICA	APROVADOR
VIVIANE DA SILVA SOUZA TRINDADE	LUCILENE MORES	LUCILENE MORES
GESTÃO DA QUALIDADE	COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO
Ass.:	Ass.:	Ass.:



POLÍTICA DE DEVOUÇÃO E TROCA DE PRODUTOS

Última Revisão

Código de
Controle

14.10.2015

D.VEN.01.05

Página 2 de 5

OBJETIVO

Pelo respeito que a Emfils tem por seus clientes, para manter a credibilidade conquistada e alcançar sempre a satisfação, criou uma Política de Devolução e Troca.

CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta instrução aplica-se ao Depto. Comercial (Vendas) / SAC (Serviço de atendimento ao cliente).

ELABORADOR	ANÁLISE CRÍTICA	APROVADOR
VIVIANE DA SILVA SOUZA TRINDADE	LUCILENE MORES	LUCILENE MORES
GESTÃO DA QUALIDADE	COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO
Ass.:	Ass.:	Ass.:



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.

2. PARA CASO DE TROCAS

2.1 TROCA DE IMPLANTES

A Emfils, 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.

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

2.2 TROCA DE COMPONENTES PROTÉTICOS

Serão aceitas trocas de componentes protéticos no prazo máximo de 6 (seis) meses da data de compra.

2.3 TROCA DE PRODUTOS EM GERAL

A troca poderá ser efetuada até 90 (noventa) dias após a data de recebimento do pedido pelo cliente.

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 Emfils 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.

Consignamos 100% da quantidade desejada pelo cliente mediante o compromisso de compra de 30% do que consignou. Exemplo: Cliente consignou 10 implantes, aceitaremos a devolução de 07 implantes, os outros 03 serão faturados como venda. Se a cirurgia for cancelada, não é exigido o compromisso de compra.

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.

ELABORADOR	ANÁLISE CRÍTICA	APROVADOR
VIVIANE DA SILVA SOUZA TRINDADE	LUCILENE MORES	LUCILENE MORES
GESTÃO DA QUALIDADE	COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO
Ass.:	Ass.:	Ass.:



POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E TROCA DE PRODUTOS

Última Revisão

Código de Controle

14.10.2015

D.VEN.01.05

Página 4 de 5

O prazo para retorno da consignação é de 07 (sete) dias, a contar da data de recebimento do pedido pelo cliente. Se a devolução não ocorrer, a Emfils 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 Emfils e que querem experimentar, podendo assim fazer uma nova parceria.

O prazo para retorno da consignação é de 07 (sete) dias, a contar da data de recebimento. Se não ocorrer, a Emfils entrará em contato informando que o pedido de consignação será faturado.

4. PARA CASO DE SUPOSTO DEFEITO DE FABRICAÇÃO

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

Em até 5 dias úteis o cliente receberá a conclusão da análise e as instruções dos processos subsequentes se assim for necessário, salvo em casos que necessitem de maior avaliação, neste caso o cliente será avisado.

NOTAS:

- Para supostos defeitos em produtos já instalados na cavidade oral, o envio de radiografias e/ou outras avaliações se fará necessário.
- Os produtos enviados para análise de supostos defeitos devem ser devolvidos devidamente limpos e esterilizados, caso contrário o mesmo será imediatamente devolvido com cobrança dos custos de envio.
- Caso o defeito não seja constatado, o produto será devolvido e custas incidentes sobre o processo de análise e devolução poderão ser cobradas.
- Para este caso em específico 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.

5. IMPLANTAÇÃO MAL SUCEDIDA

Para que possa ser analisado sobre uma falha na osseointegração, o cliente deverá entrar em contato com o departamento de SAC da empresa e seguir os requisitos abaixo:

- Encaminhar a radiografia inicial e final do caso que se refere (pode ser em arquivo digital);
- Preencher o formulário disponível no site: <http://www.emfils.com.br>
- Devolução do(s) produto(s) em questão.
- Encaminhar todo material para a Emfils junto com a nota fiscal de compra.
- Os produtos deverão ser enviados devidamente limpos e esterilizados.

Após a análise do material, o departamento de SAC entrará em contato informando se o produto será restituído. Antes do envio, é obrigatório o contato com o departamento de SAC da empresa para orientações.

ELABORADOR	ANÁLISE CRÍTICA	APROVADOR
VIVIANE DA SILVA SOUZA TRINDADE	LUCILENE MORES	LUCILENE MORES
GESTÃO DA QUALIDADE	COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO
Ass.:	Ass.:	Ass.:



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.

PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS, CONTATE:

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

e-mail: sac@emfils.com.br

Fone.: 11 4813-8910

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

ELABORADOR	ANÁLISE CRÍTICA	APROVADOR
VIVIANE DA SILVA SOUZA TRINDADE	LUCILENE MORES	LUCILENE MORES
GESTÃO DA QUALIDADE	COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO
Ass.:	Ass.:	Ass.: