



## Política de reclamações e trocas de Produtos Implalife.

A empresa IMPLALIFE Indústria de Produtos Médico-Odontológico LTDA, vem por meio deste documento, informar aos clientes sobre nossa Política de reclamações e requerimento de troca de produtos IMPLALIFE.

### Considerações Gerais

Como forma de garantir a satisfação do cliente, a empresa IMPLALIFE se compromete em analisar todas as reclamações de clientes de forma imparcial e objetiva. Mantendo a confidencialidade das informações fornecidas pelo cliente. Obtendo um laudo final que será encaminhado ao cliente com todas as informações necessárias.

Todas as trocas realizadas, serão efetuadas para produtos da mesma família, por exemplo implante por implante, componente protético por componente protético ou instrumental por instrumental.

Independente da reclamação, todos os clientes terão um retorno a respeito de suas reclamações no prazo de até 30 dias.

**O cliente deve atentar-se as informações contidas nas instruções de uso que seguem juntos as embalagens dos produtos.**

Para realização do processo de reclamações e trocas de produtos, alguns requerimentos e passos devem ser seguidos, como descritos a seguir:

## **1. Política de reclamação de clientes:**

Caso o cliente receba produtos com mau funcionamento ou defeitos técnicos, o mesmo tem direito a reclamar e a requerer a troca dos produtos referidos.

A IMPLALIFE garante a substituição de produtos, desde que o cliente tenha seguido as instruções de uso.

Após análise do produto pelo setor técnico, será emitido um laudo ao cliente com informações referentes ao problema ocorrido.

Em casos de reclamações de implantes, somente serão analisadas com a periapical e etiqueta de rastreabilidade.

Se o cliente detectar que o produto foi entregue avariado pelo transporte ou o mesmo se difere do pedido feito, o cliente tem direito a receber o produto correto. O mesmo deve contatar o setor de vendas e informar o ocorrido.

**Para reclamações em relação ao produto, o mesmo deverá proceder da seguinte maneira:**

1.1. Preencher o Formulário FL-035 Reclamação de Cliente, disponível no site.

1.2. Encaminhar o formulário com o produto e a cópia da nota fiscal para o endereço (Avenida João Amadeu, nº 310, Parque Industrial II. Jales-SP. CEP: 15708-028). Aos cuidados do setor técnico.

1.3. Este formulário será encaminhado ao setor técnico que analisará a procedência da reclamação realizando a tratativa do problema.

Em casos de dúvida ligar no (017) 3622-3441.

## 2. Política de troca

### Benefício de troca

A empresa Implalife se compromete com a satisfação do cliente. Por isso possui o chamando Benefício de troca, no qual o cliente poderá trocar seu produto sem nenhum motivo, desde que a embalagem se encontre intacta e após negociação com o setor de vendas.

### Como proceder no caso de benefício de troca:

- 2.1. Contatar o setor de vendas no telefone 0800 774 3130 ou ligar para o consultor de vendas de sua região e requisitar o “Benefício de troca”. A troca será efetuada após uma negociação, sendo possível ocorrer por produtos da mesma família.
- 2.2. Preencher o formulário de troca de produtos (FL-101), disponível no site.
- 2.3. Enviar o produto no endereço da empresa (ver sítio) juntamente com a cópia da nota fiscal e o formulário (aos cuidados do setor de vendas).

Atentar ao fato de que o frete será pago pelo cliente, não será possível efetuar trocas de bonificações. Sendo o prazo para realização da troca de 15 dias após o recebimento do produto e análise do mesmo.

**O prazo para requisição de troca no caso de “benefício de troca” será de até 90 dias após o recebimento do produto, para componentes protéticos e de 180 dias para implantes. Sendo que após 30 dias o valor do produto a ser trocado poderá sofrer alteração no preço conforme a tabela vigente.**



Observação: Em casos de desistência da compra, o cliente deverá entrar em contato com o setor comercial informando que deseja devolver o produto em até 7 (sete) dias após o recebimento do mesmo, procedendo conforme instruções fornecidas pelo setor comercial.

*A empresa Implalife agradece a preferência*