

## Condições Gerais sobre Devolução e Troca de Produtos

Nosso compromisso é sua total satisfação nas compras de nossos produtos. Caso você necessite de troca ou devolução basta seguir os procedimentos de nossa Política de Trocas e Devoluções, que foi criada com base na Lei 8.078 de 11.09.1990 (Código de Defesa do Consumidor) e no Código Civil em vigência.

### Gestão da Política

O objetivo de nossa Política de Trocas e Devoluções é oferecer aos nossos clientes o maior grau de conforto, segurança e transparência possível ao adquirir nossos produtos. Para tanto, em cumprimento aos Processos Melhoria Contínua da Dentoflex, através do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2000, bem como em atendimento à norma RDC 59, de 27 de junho de 2000 e à Lei 8078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), informamos que as trocas e devoluções de nossos produtos deverão seguir as seguintes regras:

### Devolução de Produto

Em consonância com o disposto no Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, somente serão aceitas devoluções de produtos no prazo de até 7 (sete) dias corridos após o efetivo recebimento dos mesmos. Para tanto, o cliente deverá entrar em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, através do telefone (11) 2065-2155 informando as especificações do produto e o motivo da devolução. Somente serão aceitas devoluções de produtos cuja embalagem esteja intacta e sem sinal de violação. Solicitações após o prazo de 7 (sete) não serão aceitas. Para sua maior segurança, certifique-se que o produto recebido atende a sua expectativa antes de violar a embalagem.

### Troca de Produto

No prazo de até 90 (noventa) dias contados da data da entrega de quaisquer produtos contendo vícios ou defeitos de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor (Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor).

Durante o prazo acima mencionado, o cliente poderá optar por:

- I) Solicitar a reparação do vício ou defeito identificado;
- II) Solicitar a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso (implante por implante, componente protético por componente protético, etc ), ou, não sendo possível a substituição do bem, solicitar a substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição, conforme o caso, de eventual diferença de preço;
- III) Solicitar a restituição imediata da quantia paga; ou
- IV) Solicitar o abatimento de preço proporcional à desvalorização do produto em razão do vício ou defeito.

Qualquer solicitação por troca, devolução ou restituição de valor pago, deverá ser acompanhada de correspondência em papel timbrado, onde deverá constar uma relação do material a ser trocado e aquele que será objeto de substituição bem como especificação das causas que deram ensejo à medida, com assinatura sob carimbo do adquirente.

As solicitações que não cumprirem com os requisitos acima não serão consideradas, estando sujeitas à devolução pela Dentoflex ao adquirente, com emissão de cobrança de ressarcimento do meio de transporte.