

POLÍTICA – POL.SGQ.004 – Revisão: 05

A Neodent oferece garantia dos produtos vendidos mundialmente através de distribuidores autorizados/ filiais, conforme estipulado nesta política.

1. Âmbito da garantia

1.1 A Neodent garante ao dentista, usuário de seus produtos, a substituição de implantes, instrumentais cirúrgicos e componentes protéticos colocados no paciente, que apresentem defeito ou evento adverso, conforme prazos de garantia previstos no item 2, desde que tenham sido adquiridos produtos originais da Neodent, respeitadas as instruções de uso disponibilizadas pela Neodent, bem como observadas as condições e limitações de garantia abaixo descritas. Esta garantia cobre apenas a troca dos produtos Neodent, não estando cobertos outros custos associados ao tratamento, inclusive de materiais e o próprio tratamento.

1.2 Esta garantia pressupõe:

- a) A aquisição legítima de produtos originais Neodent pelo dentista, sem a combinação de produtos com outras marcas;
- b) A seleção criteriosa do paciente com a indicação clínica para tratamento com implante dentário e uso adequado desta terapia;
- c) O consentimento informado do paciente do paciente, com a devida orientação e esclarecimento pelo dentista no que diz respeito às opções de tratamento, riscos e benefício;
- d) Que o paciente não apresenta quaisquer contra indicações descritas nas instruções de uso antes, durante ou depois da instalação do implante;
- e) O uso do produto foi realizado em estrita conformidade com as orientações e recomendações contidas nas instruções de uso de cada produto;
- f) A observância de cuidados antes e após a cirurgia, bem como a devida higiene oral e regular por parte do paciente;
- g) Consultas de acompanhamento devidamente documentadas;
- h) Que a prótese instalada sobre o implante (ou a que venha a ser substituída) permita uma oclusão correta entre arcos;
- i) Que o formulário de solicitação de garantia seja encaminhado, totalmente preenchido a Neodent, em até 30 dias após a ocorrência.

1.3 A garantia é exclusiva ao profissional dentista, excluindo-se expressamente qualquer direito a terceiros, pacientes ou fornecedores intermediários.

1.4 Caso as condições descritas nesta política de garantia estejam em desacordo com as leis locais, estas últimas prevalecem.

2. Períodos da Garantia

2.1 Neodent oferece os seguintes períodos de garantia para seus produtos:

	Implantes	Componentes sobre Implantes *	Restaurações elaboradas pelo sistema Neodent Digital**
5 (cinco) anos de garantia			Restaurações cerâmicas Substituição por uma restauração igual ou equivalente
10 (dez) anos de garantia		Pilares metálicos, não personalizáveis e não provisórios Substituição por um componente metálico igual ou equivalente.	Restaurações metálicas. Substituição por uma restauração igual ou equivalente.
Garantia Vitalícia	Implantes Substituição por um implante igual ou equivalente e um pilar equivalente, quando necessário.		

* Inclui-se nesta garantia os pilares e mini-pilares elaborados em titânio e que não sofram qualquer tipo de personalização e que não tenham caráter provisório de utilização.

** Não aplicável a alguns países.

2.2 Excluem-se desta garantia os componentes intermediários, personalizáveis e/ou que sofram personalização e componentes protéticos provisórios e outros itens de utilização de caráter provisório. No caso destes itens, a empresa oferece apenas as garantias previstas em Lei.

3. Condições de garantia

3.1 Para que sejam aplicadas as condições descritas neste instrumento, tanto o paciente quanto o profissional precisam tomar os melhores cuidados possíveis antes, durante e após o uso dos produtos de fabricação da Neodent.

3.2 A Neodent recomenda que o dentista observe as indicações e contraindicações de cada paciente e siga as recomendações dispostas na instrução de uso do produto.

3.3 A Neodent pede ao profissional dentista que se assegure de que houve a higiene oral adequada por parte do paciente e que as consultas foram regularmente cumpridas e documentadas.

3.4 A Neodent somente analisará o produto após o recebimento do formulário de garantia, que se encontra disponível no site www.neodent.com.br, devidamente preenchido, dentro do prazo de 30 (trinta) dias contados da remoção do implante da cavidade oral.

3.5 A substituição do produto só ocorrerá após o recebimento do formulário e se respeitado o prazo de 30 (trinta) dias acima citado.

4. Exclusões desta garantia

4.1 Esta garantia não se aplica para:

- 4.1.1. Produto da Neodent que não tenha sido utilizado de acordo com as instruções de uso do fabricante;
- 4.1.2. Produto da Neodent que tenha sofrido qualquer tipo de contaminação por culpa do profissional ou de terceiros;
- 4.1.3. Produto da Neodent que tenha sido modificado ou combinado com produtos terceiros, não fabricados pela Neodent;
- 4.1.4. Existência de contraindicações mencionadas nas instruções de uso;
- 4.1.5. Manipulação incorreta do produto por parte do profissional dentista;
- 4.1.6. Componentes protéticos personalizáveis e/ou provisórios;
- 4.1.7. Falha ou defeito do produto provocado por acidente, trauma ou qualquer causa de responsabilidade do paciente, do profissional ou de terceiros.
- 4.1.8. Produtos que sofrerem modificações realizadas pelo dentista e/ou terceiros.

5. Limitações gerais e perda da garantia

5.1 A garantia especificada neste documento constitui a única garantia concedida pela Neodent.

5.2 A Neodent não assume qualquer responsabilidade em relação ao profissional dentista pela perda dos negócios, rendimentos, ou lucros cessantes e reconhece que a única relação existente entre ambos é mercantil, decorrente da compra e venda de produtos fabricados pela Neodent, salientando-se que os produtos da Neodent constituem insumo à atividade do profissional dentista.

5.3 A Neodent não se responsabiliza pelo cumprimento ou não da prática dentária reconhecida na literatura científica, assim como não se responsabiliza pelos danos que estejam diretamente relacionados com tais práticas.

5.4 Adquirindo os implantes Neodent e participando do programa de garantia, o profissional dentista aceita os termos e condições nele previstos.

6. Como proceder a Troca de Produtos no âmbito desta garantia**Produtos adquiridos junto a Neodent e utilizados no Brasil**

6.1 Para a solicitação de laudo técnico, os produtos, adquiridos junto a uma filial Neodent, devem ser **exclusivamente** aos cuidados do SAC da Neodent, situado à Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, nº 3291, CIC, CEP 81270-200, na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Brasil.

6.2 Para a solicitação de laudo técnico, os produtos, adquiridos junto a um distribuidor autorizado Neodent, devem ser enviados **exclusivamente** aos cuidados do DISTRIBUIDOR AUTORIZADO:

Envio dos produtos Neodent

6.3 É obrigatório o envio do produto devidamente higienizado e esterilizado em vapor úmido (autoclavagem) de acordo com a Declaração de Esterilização.

6.4 O produto devidamente higienizado e esterilizado deve ser encaminhado acompanhado dos seguintes documentos:

- 6.4.1. Declaração de Esterilização, que acompanha o Formulário de Garantia, preenchida pelo cliente, onde constem informações indispensáveis como: número do lote do produto; número da Nota Fiscal; número do Ciclo de Esterilização, data e responsável pela esterilização;
- 6.4.2. Cópia da nota fiscal de compra do produto;
- 6.4.3. Formulário de garantia preenchido, constando todos os dados solicitados;
- 6.4.4. Cópia do prontuário (ficha clínica) do paciente que comprove a data de instalação do implante (com etiqueta de rastreabilidade);
- 6.4.5. Radiografias periapicais ou panorâmica, sendo assegurada a devolução ao profissional após a análise pela Neodent.

6.5 Produtos que não estejam limpos e esterilizados não serão aceitos para substituição e aplicação desta garantia, sendo:

- Descartados quando do seu recebimento ou;
- O dentista assume toda responsabilidade pelos custos derivados de uma eventual contaminação de empresas terceiras subcontratadas para a esterilização de produtos enviados sem o cumprimento dos itens acima.

6.6 A elaboração do laudo técnico pela Neodent será feita dentro do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias úteis, desde que atendidas todas as condições aqui descritas.

6.7. A Neodent assegura a confidencialidade das informações que constem no prontuário do paciente.

7. Modificações e Término da Garantia

A Neodent se reserva ao direito de alterar os períodos de garantia a qualquer tempo, de forma total ou parcial. A alteração dos termos desta Política de Garantia não afetará produtos instalados antes da data de alteração da mesma.

8. Vigência

Os termos que constam na presente Política de Garantia passam a viger a partir da data mencionada no cabeçalho deste documento, abrangendo todos os implantes e produtos instalados a partir desta data.