

CADERNO DE GARANTIA E POLÍTICA DE TROCAS



CADERNO DE GARANTIA E POLÍTICA DE TROCAS TITANIUMFIX®

1. PERÍODO DE COBERTURA

1.1. A A. S. Technology Componentes Especiais LTDA garante aos seus clientes a substituição de seus implantes, componentes protéticos e instrumentais cirúrgicos, toda vez que for constatado defeito de fabricação nestes produtos, no prazo de 90 (noventa) dias, a partir:

- da emissão da nota fiscal, em se tratando de vícios aparentes ou de fácil constatação;
- do momento em que ficar evidenciado o defeito, em se tratando de vício oculto.

1.2. A A. S. Technology Componentes Especiais LTDA oferece aos seus clientes a GARANTIA VITALÍCIA que garante a substituição de qualquer implante original Titaniumfix colocado em seus pacientes. Esta garantia, válida somente para implantes osseointegráveis, é vitalícia. A Titaniumfix também oferece garantia de substituição de pilares e parafusos metálicos originais por um período de 5 (cinco) anos. Os primeiros 90 (noventa) dias referem-se à garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor (aplicável para clientes residentes no Brasil) e o período subsequente refere-se à garantia contratual e é concedido por mera liberalidade do fabricante. Os prazos das garantias são contados a partir da data da emissão da nota fiscal, tendo por destinatário o próprio cirurgião dentista.

1.3. A Titaniumfix oferece os seguintes períodos de garantia para seus produtos:

	Implantes	Componente metálico sobre implante*
Garantia por 5 (cinco) anos	-	Substituição por componente equivalente**
Garantia Vitalícia	Substituição por um implante igual ou equivalente e um pilar equivalente se o implante estiver reabilitado**	-

* Esta garantia contempla componentes protéticos (pilares e parafusos) metálicos, não personalizáveis e não provisórios. Estão excluídos da garantia: pilares e copings calcináveis (com ou sem base metálica), pilares metálicos personalizáveis e/ou que tenham sido personalizados, pilares e copings temporários, transferentes digitais ou analógicos, componentes para proteção e cobertura de implantes e análogos. Para estes produtos, a Titaniumfix oferece somente as garantias previstas em lei.

** Componentes protéticos (pilares e parafusos) metálicos, não personalizáveis e não provisórios.

2. BENEFICIÁRIO DA GARANTIA

2.1. A obrigação da garantia é exclusivamente a favor do cirurgião dentista, não fornecendo, portanto, qualquer direito a terceiros, como por exemplo, pacientes ou fornecedores intermediários.

3. LIMITES DE GARANTIA

3.1. A garantia legal cobre somente casos onde, dentro do prazo de cobertura, for constatado defeito de fabricação do produto.

3.2. A garantia contratual vitalícia Titaniumfix cobrirá a perda do implante e do pilar correspondente desde que respeitadas as condições previstas neste caderno.

3.3. A garantia contratual pelo período de 5 (cinco) anos garante a substituição de componentes metálicos sobre implante desde que respeitadas as condições previstas neste caderno.

3.4. O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro modelo de melhor qualidade ou tecnologia ter sido colocado no mercado pela A. S. Technology ou por outro fabricante. O produto também não é defeituoso se sua técnica vier a ser considerada ultrapassada pela literatura científica após a sua venda.

3.5. A A. S. Technology garante a substituição do produto por outro equivalente. Assim, esta garantia não cobre qualquer tipo de dano consequente e não cria qualquer responsabilidade quanto à prorrogação/abandono do tratamento por parte do profissional ou do paciente tais como danos emergentes, lucros cessantes, honorários adicionais e/ou indenizações cobradas pelo paciente.

4. CONDIÇÕES DE GARANTIA

Toda garantia pressupõe o uso adequado dos produtos em pacientes aptos a receber a terapia com implantes. Desta forma, o cirurgião dentista terá direito à garantia vitalícia desde que respeitadas as seguintes condições:

4.1. O paciente não deve apresentar quaisquer das contra-indicações descritas nas instruções de uso do produto.

4.2. O produto foi utilizado seguindo as orientações e recomendações contidas nas instruções de uso do produto disponíveis no site ifu.titaniumfix.com.

4.3. O paciente foi selecionado de forma criteriosa e recebeu orientação e esclarecimentos por parte do cirurgião no que diz respeito às opções de tratamento, riscos e benefícios.

4.4. As instruções sobre os cuidados a serem tomados antes e após a cirurgia, além de explicadas corretamente ao paciente, foram também devidamente documentadas.

4.5. Foi assegurada uma higiene oral adequada e regular por parte do paciente e as consultas de acompanhamento foram realizadas e documentadas.

4.6. O produto a ser coberto pela garantia foi encaminhado acompanhado dos seguintes documentos:

- Formulário de garantia, que se encontra disponível no site www.titaniumfix.com, devidamente preenchido, incluindo a "Declaração de Veracidade e Esterilização" presente no mesmo.

- Cópia da nota fiscal de compra do produto.
- Radiografia periapical ou panorâmica da região em questão, realizada antes da retirada do implante. Caso não seja possível a realização da tomada radiográfica previamente a remoção do implante, uma radiografia do sítio do implante, desde que realizada dentro de um prazo de até 15 (quinze) dias após a remoção do implante, poderá ser anexada.

4.7. O produto em questão foi enviado juntamente com a documentação exigida num prazo máximo de 90 dias após a ocorrência.

4.8. O não dos itens acima impossibilita a análise do caso e acarretará na devolução do produto ao cliente, ficando os encargos de transporte por conta dos mesmos.

5. PERDA DE GARANTIA (LIMITAÇÕES DA GARANTIA)

O cirurgião dentista perde o direito à garantia se:

5.1. Os produtos não forem utilizados de acordo com as suas instruções de uso ou se neles forem utilizados instrumentais cirúrgicos ou outros produtos fabricados por terceiros.

5.2. Os produtos forem alterados, fabricados sob medida ou modificados especificamente para um paciente.

5.3. Houver a existência de contraindicações mencionadas nas instruções de uso.

5.4. A falha de um implante ocorrer devido a um acidente, um trauma ou qualquer outro dano causado pelo próprio paciente ou terceiros, ou, ainda, devido a uma execução deficiente do profissional.

5.5. O produto tenha sido contaminado pelo profissional ou por terceiros.

5.6. Se for constatada que a falha do produto decorreu da utilização de instrumentos cirúrgicos danificados, desgastados ou manipulados indevidamente.

5.7. Caso haja débitos em atraso à A.S. Technology/Titaniumfix.

5.8. Caso o produto enviado não se enquadre nos termos e condições da garantia o mesmo será devolvido ao reclamante acompanhado de carta timbrada explicativa e/ou laudo técnico quando necessário, ficando os encargos de transporte por conta do reclamante.

5.9. Caso seja verificado que o produto atende aos critérios deste caderno de garantia, ou o defeito de fabricação do implante Titaniumfix, a A.S. Technology procederá à substituição do produto por outro da mesma espécie. A A.S. Technology/Titaniumfix não realizará trocas por moeda ou crédito em conta.

6. PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DA GARANTIA

A falha no funcionamento do produto pode ou não

ser causada por um defeito de fabricação (ver item 5). Caso encontre alguma irregularidade durante o seu procedimento, para que se constate a existência do defeito de fabricação, siga as recomendações abaixo:

A. Mercado Brasileiro

6.1. Preenchimento e envio do formulário de garantia:

a. Acesse o site www.titaniumfix.com;

b. Procure o menu **Garantia** e clique no submenu **Registro de ocorrência**;

c. Faça o download da versão atualizada do *Formulário de Ocorrência para Garantia e Reclamações de Produto (FOPG)*;

d. Preencha o formulário eletronicamente e salve o arquivo em seu dispositivo (computador, tablet ou celular);

e. Preencha os dados solicitados na área de **Envio da documentação** no site;

f. Anexe o formulário preenchido e qualquer outro documento necessário para análise (ex: radiografias, fotos, etc);

g. Revise as informações fornecidas, confirme os termos de veracidade e privacidade, e clique no botão **Enviar**.

6.2. Declaração de veracidade e esterilização:

a. Verifique no seu e-mail a cópia dos documentos enviados e o comprovante da sua submissão junto da declaração de veracidade e esterilização;

b. Imprima somente o *COMPROVANTE DE SUBMISSÃO ELETRÔNICA* junto da *DECLARAÇÃO DE VERACIDADE E ESTERILIZAÇÃO*, assine e carimbe.

6.3. Envio do(s) produto(s) para análise:

a. Todo produto a ser coberto pela garantia deverá ser encaminhado à Titaniumfix LIMPO e ESTERILIZADO em embalagem apropriada para esterilização em autoclave e devidamente identificado com número do protocolo de submissão eletrônica do FOPG;

b. O material deve ser enviado embalado em caixa ou envelope acolchoado, contendo:

- Nome e endereço do remetente;
- O *COMPROVANTE DE SUBMISSÃO ELETRÔNICA* junto da *DECLARAÇÃO DE VERACIDADE E ESTERILIZAÇÃO* datada, assinada e carimbada;
- O(s) produto(s) embalado(s), esterilizado(s) e identificado(s) com o número do protocolo de submissão eletrônica.

c. Endereço para envio:

a/c: Retorno de produtos

A.S. TECHNOLOGY – TITANIUMFIX

Rua Profa. Ana Isabel Barbosa, 207 - Jd. Diamante
12223-180 - São José dos Campos - SP - Brasil

B. Mercado Internacional

6.4. Contate seu representante comercial para receber o formulário de garantia e orientações para envio do produto. Os produtos a serem enviados para garantia devem estar LIMPOS E ESTERILIZADOS em embalagens apropriadas para esterilização em autoclave.

7. POLÍTICA DE TROCAS

A garantia vitalícia Titaniumfix pressupõe a utilização do produto e garante ao paciente o fim a que o produto se destina. A garantia contratual Titaniumfix não se confunde com uma política de troca de produtos. Assim, se o cirurgião dentista não utilizou o produto, ele não está amparado pela garantia, mas poderá utilizar-se da política de troca Titaniumfix, desde que observadas as condições abaixo:

7.1. Não serão realizadas trocas de produtos abertos por engano e/ou contaminados durante a cirurgia, mesmo que não utilizados.

7.2. Em nenhuma hipótese a A. S. Technology aceitará

a devolução de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados ou que se tornaram, de alguma forma, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou inadequados ao fim a que se destinam.

7.3. Componentes serão trocados somente pela mesma família de componentes.

7.4. Não serão realizadas trocas de produtos com data de validade vencida ou com período inferior a 6 (seis) meses para término da validade.

7.5. A troca de implantes osseointegráveis lacrados por implantes de outras medidas e/ou modelos será realizada somente se a solicitação for feita dentro do prazo de 6 (seis) meses após a emissão da nota fiscal.

7.6. A resposta ao cliente pela Titaniumfix será realizada dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar do recebimento do produto, desde que atendidas todas as condições aqui descritas.

7.7. Nenhuma troca será realizada sem a correspondente cópia ou segunda via da nota fiscal que acompanhou o produto no momento da sua venda.

O quadro abaixo tem a função de melhor orientá-lo quanto às possíveis situações de troca:

PRODUTO	SITUAÇÃO	POLÍTICA DE TROCAS
Implante	NÃO UTILIZADO (lacre de segurança intacto/embalagem não violada)	Substituição por um implante equivalente
	NÃO UTILIZADO (validade de esterilidade expirada e/ou embalagem violada)	NÃO APLICÁVEL
	UTILIZADO	Substituição por um implante igual ou equivalente e um pilar equivalente se o implante estiver reabilitado*
Componente protético	NÃO UTILIZADO (embalagem não violada)	Substituição por componentes da mesma família
	UTILIZADO	Substituição por um componente equivalente, desde que constatado defeito de fabricação
	UTILIZADO (Componentes sobre implantes)	Substituição por componente equivalente*
Instrumento cirúrgico	NÃO UTILIZADO (embalagem não violada)	NÃO APLICÁVEL
	UTILIZADO	Substituição por um instrumental equivalente, desde que constatado defeito de fabricação ou vício oculto

* Conforme prazo e critérios definidos no item 1.3 deste Caderno.

8. CESSAÇÃO DA GARANTIA/POLÍTICA DE TROCAS

A Titaniumfix pode modificar ou cessar o presente programa de garantia, em qualquer momento, em relação a qualquer produto ou serviço ou com um determinado cirurgião dentista. Ao participar deste programa de garantia e adquirir os produtos da Titaniumfix, o cirurgião dentista aceita os termos e as condições nele estipulados.