

Estas medidas visam atender à manutenção dos Processos de Melhoria Contínua da BIONNOVATION, recebida pela Certificação ISO 9001/2008 e ISO 13482 /2003, bem como em atendimento à RDC 16 e à Lei 8.078, assegurando um melhor relacionamento com nossos Clientes, garantia de rastreabilidade de nossos produtos e a melhoria contínua da eficácia de nossos Produtos dentro do Sistema de Gestão da Qualidade de nossa empresa.

Considerações Gerais Sobre Trocas e Devoluções

Nosso compromisso é sua total satisfação nas compras realizadas com a BIONNOVATION. Caso você não tenha ficado satisfeito com a sua compra, basta seguir os procedimentos de nossa Política de Troca e Devolução que foi criada com base no Código de Defesa do Consumidor. A política de troca e devolução contempla os itens abaixo descritos e os procedimentos de cada um localizam-se também no site.

- 1. Insatisfação com o produto**
- 2. Produto avariado**
- 3. Produto com defeito técnico ou de fabricação**
- 4. Produto em desacordo com o pedido**
- 5. Troca garantida**

Para evitar qualquer problema com sua compra, fique atento com a descrição exata do produto que você quer comprar.

A BIONNOVATION tem 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento do seu produto em nossa fabrica, para resolver a ocorrência, desde que tudo esteja conforme exigido.

Atenção: toda ocorrência deve ser comunicada à BIONNOVATION e caso o produto seja devolvido sem essa comunicação ou fora de prazo, o mesmo será reenviado a você sem consulta prévia.

Política de Trocas e Devoluções

1. Insatisfação com o produto

Caso você receba o produto e desista de sua compra, você tem a opção de devolver o produto e receber uma restituição no valor da compra, incluindo o valor do frete desde que dentro do prazo contido

A devolução deverá ser acompanhada de correspondência em papel timbrado, relacionando o material devolvido e justificando a medida, com assinatura sob carimbo do adquirente, bem como, a 2ª via da Nota Fiscal da BIONNOVATION.

Remessas sem o cumprimento dos requisitos acima, estarão sujeitas ao reenvio ao adquirente, com emissão de cobrança de ressarcimento do meio de transporte.

Orientações:

- Entrar em contato com nossa Central de Atendimento em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto adquirido de acordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (no artigo 49 e parágrafo único, da Lei Consumerista), desde que as embalagens estejam intactas e sem sinal de violação.
- Você deverá devolver o produto sempre com a 2ª via da nota fiscal, caso não seja atendido este procedimento, ficará prejudicada a identificação de seu pedido e conseqüentemente a restituição do valor pago.

- A restituição do valor será providenciada somente após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) devolvido(s). Confirmado o recebimento e constatado o correto procedimento de entrega você poderá optar por:
 - Vale Compra no valor do produto, incluindo valor do frete (você poderá utilizá-lo de uma só vez, para adquirir qualquer outro produto).
 - Restituição do valor do produto, incluindo valor do frete:
 - Em compras pagas através de boleto bancário ou cartão de crédito, a restituição será efetuada via DOC na conta corrente indicada pelo cliente. Este DOC será feito em sua conta corrente em até 10 (dez) dias úteis a contar da confirmação de recebimento do produto e análise do procedimento de entrega.

2. Produto Avariado

Caso você receba o produto adquirido avariado pelo transporte, será feita a substituição do produto avariado por um outro produto igual ao descrito em sua nota fiscal.

Orientações:

- Se você detectar no ato da entrega que o produto ou a embalagem foi avariado no transporte, recuse a entrega imediatamente e entre em contato com nossa Central de atendimento ao cliente 0800 707 3824.

- Caso você detecte a avaria após o recebimento, você deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento ao cliente 0800 770 3824 e solicitar a troca, mencionando como motivo à avaria do produto. Não sendo verificado nenhum problema no ato do recebimento, você terá um prazo de 90 dias (artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor) para reclamar a empresa qualquer vício detectado no produto durante este período. Atenção: Fique atento no ato da entrega, verifique se o produto não foi avariado durante o transporte.

- A troca será efetuada somente após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) devolvido(s). Constatada qualquer divergência, como ausência de avaria, indícios de mau uso, a BIONNOVATION ficará isenta de aceitar a devolução e fazer a troca, podendo reenviar o produto a você sem consulta prévia. Portanto, para sua maior segurança, certifique-se no ato da entrega se o produto foi avariado durante o transporte.

- A BIONNOVATION indicará a forma de envio, portanto será necessário que você entre em contato com a nossa Central de Atendimento ao Cliente, antes de devolver o produto, podendo ser feito através do telefone 0800 770 3824, de algum representante da empresa ou por meio eletrônico no e-mail: sac@bionnovation.com.br. O envio do produto poderá ser via Correios ou poderá ser feita à retirada do produto pela BIONNOVATION, sempre no mesmo endereço onde foi realizada a entrega com os custos pagos pelo Cliente.

- Deverá devolver o produto sempre com a 2ª via da nota fiscal, caso não seja atendido este procedimento, ficará prejudicada a identificação de seu pedido e conseqüentemente a troca do produto.

- Poderá ocorrer de o produto estar indisponível em nosso estoque no momento da troca, nesse caso, A BIONNOVATION terá 30 (trinta) dias corridos, conforme contido no artigo 18, parágrafo 4º., da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 a contar da data do recebimento do seu produto em nossa Fábrica ou Filial, para resolver a ocorrência. Após esse prazo, você poderá optar por:

- Troca por outro produto similar, em perfeitas condições de uso;
- Restituição do valor pago;
- Abatimento proporcional ao valor pago na compra de outro produto.

3. Produto com defeito técnico ou de fabricação

• Caso o produto adquirido apresente algum defeito técnico ou de fabricação durante o uso, você deverá, primeiramente, entrar em contato com nosso SAC através do telefone 0800 770 3824 ou pelo e-mail sac@bionnovation.com.br a fim de comunicar a ocorrência e obter esclarecimentos sobre a correta utilização do produto.

Orientações:

Se você detectar defeito técnico ou de fabricação durante o uso, para agilizar a resolução de seu problema, você deverá entrar em contato com o nosso SAC através do telefone 0800 770 3824 ou pelo e-mail sac@bionnovation.com.br ou, valendo-se da nota fiscal do produto com código e lote do produto.

4. Produto em desacordo com o pedido

Caso você receba um produto diferente do produto adquirido, você poderá optar por:

- Troca do produto (será enviado o produto correto, conforme o que está descrito em sua nota fiscal);
- Vale Compra no valor do produto, incluindo valor do frete (você poderá utilizá-lo de uma só vez, para adquirir qualquer outro produto).

Orientações:

• Se você detectar no ato da entrega que o produto é divergente do produto que você adquiriu, recuse a entrega imediatamente e entre em contato com nossa Central de Atendimento ao Cliente.

• Caso você detecte a divergência após o recebimento, você deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento ao cliente e solicitar a troca, mencionando como motivo à divergência do produto conforme solicitado. Não sendo verificado nenhum problema no ato do recebimento, você terá um prazo de 90 dias (artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor) para reclamar a empresa qualquer vício detectado no produto durante este período.

• A troca será efetivada somente após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s) devolvido(s). Constatada qualquer divergência, como ausência de avaria, indícios de mau uso, a BIONNOVATION ficará isenta de aceitar a devolução e fazer a troca, podendo reenviar o produto a você sem consulta prévia. Portanto, para sua maior segurança, certifique-se no ato da entrega se o produto é igual ao produto solicitado, e confronte a nota fiscal com os dados da embalagem.

• Você deverá devolver o produto sempre com a 2ª via da nota fiscal, caso não seja atendido este procedimento, ficará prejudicada a identificação de seu pedido e conseqüentemente a troca do produto. No caso de você optar pela troca, será enviado o produto correto, conforme descrição que consta na nota fiscal.

• Poderá ocorrer de o produto estar indisponível em nosso estoque no momento da troca, nesse caso, A BIONNOVATION terá 30 (trinta) dias corridos, conforme contido no artigo 18, parágrafo 4º., da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 a contar da data do recebimento do seu produto em nossa Fabrica ou Filial, para resolver a ocorrência. Após esse prazo, você poderá optar por:

- Troca por outro produto similar, em perfeitas condições de uso;
- Restituição do valor pago;
- Abatimento proporcional ao valor pago na compra de outro produto.

5. Troca garantida

Caso você compre um produto e queira trocar por decisão própria sem que haja qualquer problema citado anteriormente, a Bionnovation através da troca garantida visando facilitar o dia a dia de seu cliente poderá fazer a troca quando julgar necessário respeitando os seguintes requisitos:

- Troca por outro produto similar ou da mesma família, ou seja implantes por implantes, componentes protéticos por componentes protéticos, instrumentais por instrumentais, biomateriais por biomateriais e assim sucessivamente, desde que os produtos devolvidos estejam em perfeitas condições de uso;
- Prazo de troca para os produtos comprados até 90 dias;
- Prazo para realização de troca é de 7 dias a partir do recebimento do produto pela empresa.