

Política de Trocas e Devoluções

Gestão de Qualidade

As medidas visam atender a manutenção dos processos de melhoria contínua da RIELLENS, recebida pela certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos Médicos, que atende a Resolução RDC 16 e ISO 13485, garantindo um melhor relacionamento com nossos clientes, rastreabilidade de nossos produtos e a eficácia de nosso Sistema de Gestão de Qualidade.

Nosso compromisso é sua total satisfação nas compras realizadas com a Riellens, para isso basta seguir os procedimentos de nossa política de Trocas e Devoluções que foi criada com base no Código de Defesa do Consumidor.

1. Devolução do Produto

As devoluções somente serão aceitas no prazo de 7 (sete) dias corridos após efetivo recebimento do mesmo.

2. Troca do Produto por outro produto

Em caso de desistência, você poderá trocar o produto devolvido por outro produto de sua necessidade no prazo de 60 (sessenta) dias corridos após o efetivo recebimento do mesmo.

3. Troca do Produto com defeito de fabricação

Caso o produto adquirido apresente algum defeito técnico ou de fabricação durante o uso, você deverá entrar em contato através do SAC Riellens no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de entrega, de acordo com o (Artigo 18 do código de defesa do consumidor).

I) Solicitar a reparação do defeito identificado;

II) Solicitar a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca e valor em perfeitas condições de uso.

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

A substituição do produto só ocorrerá após o recebimento do produto seguindo as recomendações abaixo.

4. Condições de Garantia

Para efetuar a troca ou devolução do produto, deverão ser observadas as seguintes condições:

- O produto não poderá ter indícios de uso.
- O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem violação.
- Ao efetuar o processo de devolução ou troca, o cliente deverá descrever no verso da NFE Nota Fiscal a ser devolvida ou trocada, o número do Pedido, o nome de quem esta devolvendo, o CPF da pessoa que esta no cadastro da empresa e a data da compra.

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

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

A Riellens recomenda que o dentista observe as indicações e contra-indicações de cada paciente e siga as recomendações disponíveis em cada instrução de uso do produto disponíveis no site:

<http://riellens.com.br/instrucoes-de-uso/>.

5. Condições de exclusão da garantia

Esta garantia não se aplica para:

- Produto da Riellens que tenha sofrido qualquer tipo de contaminação por responsabilidade do profissional ou terceiros;
- Existência de contra-indicações mencionadas nas instruções de uso dos produtos;
- Produto da Riellens que não tenha sido utilizado de acordo com as instruções de uso;
- Produto da Riellens que tenha sido modificado ou combinado com produtos de terceiros, não fabricados pela Riellens.

6. Contato SAC Riellens

O cliente deverá entrar em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, nos telefones, 11 4158-9218, 11 4158-5018, informando as especificações do produto e o motivo da devolução. Somente serão aceitas as devoluções de produtos cuja embalagem esteja intacta e sem nenhum tipo de violação.

A responsabilidade pelo envio dos produtos das trocas (frete) é do cliente. Os produtos deverão ser encaminhados aos cuidados do SAC Riellens, situado na Rua Fernando de Noronha, 785, Jardim Margarida, na cidade de Vargem Grande Paulista, Estado de São Paulo, CEP.: 06730-000.