

Política de Cambios y Devoluciones

Gestión de la Calidad

Las medidas buscan atender la manutención de los procesos de mejoría continua de RIELLENS, recibida por la certificación de Buenas Prácticas de Fabricación de Productos Médicos, que cumple la Resolución RDC 16 e ISO 13485, garantizando una mejor relación con nuestros clientes, rastreabilidad de nuestros productos y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Nuestro compromiso es su total satisfacción en las compras realizadas en Riellens, para esto basta seguir los procedimientos de nuestra política de Cambios y Devoluciones que fue creada con base en el Código de Defensa del Consumidor.

1. Devolución del Producto

Las devoluciones solamente serán aceptadas con el plazo de 7 (siete) días corridos después del efectivo recibimiento del mismo.

2. Cambio del Producto por otro producto

En el caso de desistir, usted podrá cambiar el producto devuelto por otro producto de su necesidad en el plazo de 60 (sesenta) días corridos después del efectivo recibimiento del mismo.

3. Cambio del Producto con defecto de fabrica

En el caso de que el producto adquirido presente algún defecto técnico o de fabricación durante el uso, usted deberá entrar en contacto a través del SAC Riellens en el plazo de 90 (noventa) días contando desde la fecha de entrega, de acuerdo con el (Artículo 18 del código de defensa del consumidor).

I) Solicitar la reparación del defecto identificado;

II) Solicitar la substitución del producto por otro de la misma especie, marca y valor en perfectas condiciones de uso.

Riellens tiene 30 (treinta) días corridos, contando desde la fecha de recibimiento de su producto en nuestra empresa, para resolver la ocurrencia, siempre que todo se encuentre en conformidad con lo exigido.

La substitución del producto solamente ocurrirá después del recibimiento del producto siguiendo las siguientes recomendaciones.

4. Condiciones para la Garantía

Para efectuar el cambio o devolución del producto, deberán ser observadas las siguientes condiciones:

- El producto no podrá tener indicios de haber sido usado.
- El producto deberá ser enviado en el embalaje original, sin violación.
- Al efectuar el proceso de devolución o cambio, el cliente deberá describir en el reverso de la NFE Nota Fiscal que será devuelta o cambiada, el número del Pedido, el nombre de quien está devolviendo, el CPF de la persona que figura en el registro de la empresa y la fecha de la compra.

Las solicitudes que no cumplieran con los requisitos supra citados no serán consideradas, estando sujeta la devolución por parte de Riellens para el adquirente, con la emisión del cobro del resarcimiento del medio de transporte.

Para evitar cualesquier problemas con su compra, esté atento con la descripción exacta del producto que usted desea comprar.

Riellens recomienda que el dentista observe las indicaciones y contra-indicaciones de cada paciente y siga las recomendaciones disponibles en cada instrucción de uso del producto disponibles en el sitio web:

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

5. Condiciones de exclusión de la garantía

Esta garantía no se aplica para:

- Producto de Riellens que haya sufrido cualquier tipo de contaminación por responsabilidad del profesional o terceros;
- Existencia de contra-indicaciones mencionadas en las instrucciones de uso de los productos;
- Producto de Riellens que no haya sido utilizado de acuerdo con las instrucciones de uso;
- Producto de Riellens que haya sido modificado o combinado con productos de terceros, no fabricados por Riellens.

6. Contacto SAC Riellens

El cliente deberá entrar en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente – SAC, a los teléfonos, 11 4158-9218, 11 4158-5018, informando las especificaciones del producto y el motivo de la devolución. Solamente serán aceptas las devoluciones de productos cuyo embalaje se encuentre intacto y sin ningún tipo de violación.

La responsabilidad por el envío de los productos de cambios (flete) es del cliente. Los productos deberán ser enviados bajo los cuidados del SAC Riellens, ubicado en Calle Fernando de Noronha, 785, Jardim Margarida, en la ciudad de Vargem Grande Paulista, Estado de São Paulo, C.P.: 06730-000.