

CADERNO DE GARANTIA E POLÍTICA DE TROCAS



CADERNO DE GARANTIA TITANIUMFIX®

Este caderno é um suplemento das instruções de uso. Mantenha-o sempre em seu poder.

As informações deste caderno destinam-se a descrever, de forma geral, procedimentos que orientem o cirurgião-dentista na solução de eventuais problemas com o sistema **Titaniumfix**. Outras informações podem ser obtidas por meio das instruções de uso ou com nossos consultores. Todas as informações estão baseadas nos últimos dados disponíveis no momento desta publicação e estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Por favor, esteja ciente de que qualquer modificação ou uso inadequado/não autorizado de nossos produtos, além de prejudicar sua garantia, pode afetar seu funcionamento ou seu desempenho, ameaçando a segurança de seu paciente.

1. PERÍODO DE COBERTURA

A **A. S. Technology Componentes Especiais LTDA** garante aos seus clientes a substituição de seus 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.

GARANTIA VITALÍCIA. A **A. S. Technology Componentes Especiais LTDA** garante aos seus clientes a substituição de qualquer implante original Titaniumfix colocado em seus pacientes. Esta garantia, válida somente para implantes osseointegráveis, é vitalícia. 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, à garantia contratual e é concedido por mera liberalidade do fabricante. Os prazos das garantias, legal e vitalícia, são contados a partir da data da emissão da nota fiscal, tendo por destinatário o próprio cirurgião dentista.

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 **Titaniumfix** cobre somente casos onde, dentro do prazo de cobertura, for constatado defeito de fabricação do produto.

3.2. A Garantia Vitalícia **Titaniumfix** cobrirá, além dos casos de defeito de fabricação, a não osseointegração do implante, desde que respeitadas as condições previstas neste caderno.

3.3. 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 em implantodontia após a sua venda.

3.4. 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.br

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.br devidamente preenchido, incluindo a "Declaração de Esterilização" presente no mesmo.
- Cópia da nota fiscal de compra do produto.
- Cópia da ficha clínica do paciente (prontuário) que comprove a data de instalação do implante através da etiqueta de rastreabilidade.
- Radiografias periapicais 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 tirada dentro de um prazo de até 15 (quinze) dias após a remoção do implante, poderá ser anexada.

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

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

5. PERDA DE 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 se esse 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. Se for constatada que a falha do produto decorreu da utilização de instrumentos cirúrgicos danificados, desgastados ou manipulados indevidamente.

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

5.7. 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.

5.8. Caso seja constatada a não osseointegração do implante, respeitadas as condições desta carta, ou o defeito de fabricação do implante **Titaniumfix**, a **A. S. Technology / Titaniumfix** 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:

- 6.1.** Embalar e esterilizar o produto a ser devolvido;
- 6.2.** Preencher completamente o formulário de garantia, não deixando de preencher os campos obrigatórios e a Declaração de Esterilização presente no mesmo.

6.3. Anexar cópia da nota fiscal de compra do produto.

6.4. Carimbar e assinar o formulário de garantia. Não esqueça de que o formulário de garantia é um documento que irá permitir ou não o benefício da garantia;

6.5. Em caso de não osseointegração:

- Anexar a radiografia periapical ou panorâmica da região do implante antes da remoção do mesmo. Como já foi dito, caso não seja possível a realização da tomada radiográfica previamente a remoção do implante, uma radiografia do sítio do implante, desde que tirada dentro de um prazo de 15 (quinze) dias após a remoção do implante, poderá ser anexada.
- Anexar cópia da ficha clínica do paciente (prontuário) que comprove a data de instalação do implante através da etiqueta de rastreabilidade. A **Titaniumfix** assegura a confidencialidade das informações que constem nesse prontuário.

6.6. Embalar de forma a evitar o extravio ou dano durante o transporte, de preferência em bolsas acolchoadas. Para clientes residentes no Brasil, o produto em questão deverá ser enviado para o endereço abaixo ou via o seu representante comercial.

A.S. TECHNOLOGY – TITANIUMFIX

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

6.7. Clientes residentes no exterior deverão enviar os produtos para o representante comercial do país de residência. O envio para o Brasil deverá ser feito pelo representante comercial.

IMPORTANTE: Na caixa e/ou envelope de envio colocar a inscrição "TROCA / DEVOLUÇÃO".

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 Vitalícia **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 Vitalícia, 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. Não serão realizadas trocas de componentes protéticos.

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 1 (um) ano 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.

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

SITUAÇÕES DE TROCA

PRODUTO	SITUAÇÃO	POLÍTICA DE TROCAS
Implantes	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 equivalente, desde que coberto pela garantia vitalícia.
Componentes protéticos	NÃO UTILIZADO (embalagem não violada)	NÃO APLICÁVEL
	UTILIZADO	Substituição por um componente equivalente, desde que constatado defeito de fabricação.
Instrumentais Cirúrgicos	NÃO UTILIZADO (embalagem não violada)	NÃO APLICÁVEL
	UTILIZADO	Substituição por um instrumental equivalente, desde que constatado defeito de fabricação.

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.