

## **PESSOA FÍSICA**

Regras para facilitar o relacionamento com os clientes nos casos de:

- **Manutenção ou Troca**
- **Divergência de Pedido**
- **Devolução de Mercadoria ou Troca**

### **1. Manutenção ou Troca**

Caso o produto apresente algum defeito de fabricação, preencher o formulário n.º.1 em anexo e enviá-lo para a Empresa no endereço abaixo:

Endereço:

Schobell Industrial Ltda

Endereço: Av. Pennwalt n 285 – Distrito Industrial

Cep: 13505-650 – Rio Claro – SP

A/C: Elizangela – Assistência Técnica

***\* Na ausência do formulário devidamente preenchido, devolveremos a peça. (Normas da Empresa)***

A troca somente será efetivada após o recebimento e análise do produto devolvido. Caso seja detectado qualquer tipo de problema com o produto, tais como: avaria, ou indícios de utilização indevida, a Empresa se isentará de efetuar a troca, podendo fazer um orçamento para manutenção a ser aprovado pelo cliente.

### **Garantia:**

**IMPORTANTE: As garantias abaixo se referem a defeitos técnicos, de material ou de fabricação.**

- Produtos de Vídeo Cirurgia - Marca Quinelato: 1 ano.
- Alicates Ortodônticos e Curetas - Marca Quinelato: 3 anos.
- Demais Produtos - Marca Quinelato (a partir do ano de 1993): Por toda vida
- Mini Implantes e instrumentos - Marca Dewimed: 5 anos

## **2. Divergência de Pedido**

Caso receba um pedido diferente do que foi solicitado, favor entrar em contato pelo telefone (0XX19) 2112 5206 – 5213, ou pelo e-mail: [cirurgia@quinelato.com.br](mailto:cirurgia@quinelato.com.br) , [odonto@quinelato.com.br](mailto:odonto@quinelato.com.br).

*Obs: Enviar junto com o produto uma carta explicando o problema ocorrido.*

Se não for verificado nenhum problema, no ato do recebimento, o cliente terá até (noventa) 90 dias para reclamar sobre qualquer razão, conforme artigo 26, inciso II do Código de Defesa do Consumidor.

A troca somente será efetivada após o recebimento e análise do produto devolvido.

Caso o produto tenha indícios de uso, a Empresa não efetuará a troca.

Se comprovado o erro da Empresa, esta arcará com as despesas referentes aos fretes.

## **3. Devolução de Mercadoria ou Troca**

É imprescindível entrar em contato com a empresa, através do telefone (0XX19) 2112 5206 - 5213, ou pelo e-mail: [cirurgia@quinelato.com.br](mailto:cirurgia@quinelato.com.br), [odonto@quinelato.com.br](mailto:odonto@quinelato.com.br), antes de enviar o produto. A empresa determinará a forma de envio do produto.

*Obs: Enviar junto com o produto uma carta explicando o problema ocorrido.*

Serão aceitas devoluções de peças no prazo máximo de **60 dias** da data de emissão da Nota Fiscal.

Os fretes serão por conta do cliente.

A troca só será processada caso as peças não tenham sido usadas e também não tenham sido gravadas por terceiros.

Caso as peças objeto da devolução tenham gravação de logotipo ou iniciais do cliente feitas pela Schobell, a Empresa cobrará 10% do valor da peça, a título de retirada da gravação, polimento, revisão, regravação e embalagem.

O produto somente poderá ser devolvido em sua embalagem original.

