

PESSOA JURIDICA

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, deverá ser enviado para a Empresa com Nota Fiscal (conforme procedimento nº. 2 em anexo).

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 , odonto@quinelato.com.br.

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, odonto@quinelato.com.br, antes de enviar o produto. A empresa determinará a forma de envio do produto.

Obs.: Verificar Procedimento nº. 01 em anexo.

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.

Anexos: PROCEDIMENTOS

Procedimento nº. 01 - Devolução de Mercadoria

- **Distribuidores:** Enviar para empresa a(s) peça(s) com Nota Fiscal. c/ Natureza: **Devolução de Mercadoria** e o CFOP **6.202 (FORA DO ESTADO DE SP) ou 5.202 (DENTRO DO ESTADO DE SP)**
Destacar Nota Fiscal de Origem com *mesmos* Preços e Tributar os Impostos, IPI e ICMS.
- **Hospitais:** Enviar para empresa a(s) peça(s) com Nota Fiscal. c/ Natureza: **Devolução de Mercadoria** e o CFOP **6.556 (FORA DO ESTADO DE SP) ou 5.556 (DENTRO DO ESTADO DE SP)**
Destacar Nota Fiscal de Origem com *mesmos* Preços e Tributar os Impostos, IPI e ICMS.

Endereço:

Schobell Industrial Ltda.
Endereço: Av. Pennwalt n 285 – Distrito Industrial
Cep: 13505-650 – Rio Claro – SP

Na ausência da N.F. a peça será devolvida sem conserto e o frete, cobrado do cliente.

Qualquer dúvida no preenchimento da N.F., favor entrar em contato com a Empresa Schobell Industrial Ltda, Fone (19) 2112-5200, no Dpto. Fiscal.

Procedimentos n 02 - Manutenção ou Troca

- Enviar para a empresa a(s) peça(s) com Nota Fiscal. c/ Natureza: **Remessa de Conserto** e o CFOP **6.915. (FORA DO ESTADO DE SP) ou 5.915 (DENTRO DO ESTADO DE SP)**
- S/ destacar ICMS e s/ destacar IPI. (não é necessário destacar).
- Descrever nome da(s) peça(s) e valor.

O instrumental será analisado, efetuando-se assim, manutenção ou troca.

Endereço:

Schobell Industrial Ltda.
Endereço: Av. Pennwalt n 285 – Distrito Industrial
Cep: 13505-650 – Rio Claro – SP
A/C: Elizangela – Assistência Técnica

Enviar junto com a Peça a N.F. (Normas da Empresa).

Na ausência da N.F. a peça será devolvida sem conserto e o frete, cobrado do cliente.

Qualquer dúvida no preenchimento da N.F., favor entrar em contato com a Empresa Schobell Industrial Ltda, Fone (19) 2112-5200, no Dpto. Fiscal.