

1. OBJETIVO

Definir os termos que envolvem a garantia dos produtos fabricados e vendidos pela *Singular Implants*.

2. APLICAÇÃO

A DMR Ind. e Com. de Materiais Odontológicos LTDA (de nome fantasia *Singular Implants*), inscrita no CNPJ 11.812.152/0001-05, com sede na Rua Eucaliptos, 36, Parque das Árvores, Parnamirim, RN, garante aos seus clientes a fabricação e comercialização de produtos odontológicos de alta qualidade e segurança comprovados.

A *Singular Implants* oferece garantia de seus produtos contra defeitos de fabricação, desde que sejam utilizados de acordo com as instruções de uso de cada produto.

Este documento tem por objetivo declarar as condições de elegibilidade da garantia oferecida.

Informações sobre usabilidade, advertências, precauções e desempenho podem ser obtidas nas Instruções de Uso disponíveis no site www.singularimplants.com.br. Alterações nas Instruções de Uso podem ser realizadas sem aviso prévio.

A garantia é exclusivamente fornecida em favor do cliente que realizou a compra do produto diretamente nos canais de venda da *Singular Implants* ou em distribuidores e representantes autorizados.

2.1. Política de garantia

- a)** Para componentes protéticos e instrumentais cirúrgicos, a *Singular Implants* oferece a garantia pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias, caso constatado defeito de fabricação. O prazo mencionado será contabilizado a partir da data de instalação/uso do produto, desde que comprovada esta data através do prontuário do paciente. Caso contrário, o prazo de 180 (cento e oitenta) dias será contabilizado a partir da data de aquisição do produto;
- b)** Para implantes osseointegráveis, além da garantia de 180 (cento e oitenta) dias, a *Singular Implants* oferece a substituição do produto, por prazo indeterminado, após sua instalação/uso (garantia vitalícia). Para solicitar a troca por defeito de fabricação, deve ser preenchido o Registro de Avaliação de Implantes – REG.SAC.002 através do contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da *Singular Implants*. Caso não haja devolutiva deste registro, a Singular reserva-se no direito de considerar como inconclusivo o processo, e não proceder com a troca.
- c)** Para equipamentos médicos, a *Singular Implants* oferece a garantia pelo prazo de até 12 (doze) meses, caso constatado defeito de fabricação. O prazo mencionado será contabilizado a partir da data de instalação/uso do produto, desde que comprovada esta data através do registros de instalação dos equipamentos, assim como o preenchimento da parte destinada ao cliente, sendo eles: REG.SAC.007; REG.SAC.008; REG.SAC.009. Caso contrário, o prazo de até 12 (doze) meses será desconsiderado.

2.2. Condições de garantia

- a)** A garantia de produtos e equipamentos oferecida pela *Singular Implants* será aplicada exclusivamente para os casos ocorridos dentro do prazo de cobertura mencionados anteriormente, nos quais sejam constatados defeitos de fabricação;

- b)** Os casos de não osseointegração dos implantes *Singular* também estarão cobertos na garantia fornecida conforme descrito no item 2.1. B) desta política de garantia;
- c)** A garantia da *Singular Implants* cobre apenas a troca dos produtos e/ou equipamentos, não estando cobertos outros custos associados ao tratamento e materiais utilizados para a reabilitação do paciente;
- d)** A garantia da *Singular Implants* cobre a troca do produto e/ou equipamento por outro similar ou equivalente.
- e)** Esta garantia pressupõe:
 - i. Que o paciente não apresenta quaisquer das contraindicações presentes na Instrução de Uso do respectivo produto;
 - ii. O produto foi utilizado seguindo as condições descritas na Instrução de Uso do respectivo produto. As Instruções de Uso de todos os produtos e/ou equipamentos Singular Implants estão disponíveis no site www.singularimplants.com.br;
 - iii. O produto foi utilizado por dentista que tenha especialização em implantodontia, reabilitação oral ou equivalente;
 - iv. Que o equipamento teve o processo de instalação assistida quando aplicável de forma que satisfaça todos os requisitos sugeridos por sua instrução de uso.
 - v. Que os equipamentos possuam todos os seus registros de instalação devidamente preenchidos e que satisfaça os requisitos solicitados pelo fabricante.
 - vi. A aquisição legítima do produto Singular pelo dentista, através dos canais de vendas da Singular ou distribuidor/representante autorizado;
 - vii. As orientações ao paciente sobre os cuidados a serem tomados no pré-operatório e pós-operatório, além dos riscos e benefícios;
 - viii. Foi assegurada uma higiene oral adequada e regular por parte do paciente;
 - ix. Consultas de acompanhamento devidamente documentadas;
 - x. Que o Registro de Avaliação de Implantes – REG.SAC.002; Registro de Avaliação Instrumental Cirúrgico e Componentes Protéticos – REG.SAC.005 e/ou Registro de Avaliação de Equipamentos – REG.SAC.010 sejam encaminhados, totalmente preenchidos, em até 30 (trinta) dias após o contato da ocorrência.

2.3. Perda de garantia

O cliente não terá o direito à garantia caso:

- a)** O produto e/ou equipamento *Singular Implants* não tenha sido utilizado de acordo com as Instruções de Uso fornecidas;
- b)** O produto e/ou equipamento *Singular Implants* tenha sofrido qualquer tipo de contaminação por responsabilidade do profissional ou de terceiros;
- c)** Os produtos e/ou equipamentos sejam alterados/personalizados especificamente para um paciente;
- d)** Identificado que o profissional dentista realizou procedimentos inadequados para a reabilitação do paciente;

- e) Falha ou defeito do produto e/ou equipamento provocado por acidente, trauma ou qualquer causa de responsabilidade do paciente, do profissional ou de terceiros;
- f) Seja constatado que a falha do produto e/ou equipamento decorreu da utilização de instrumentos cirúrgicos danificados, desgastados ou manipulados indevidamente;
- g) Os produtos e/ou equipamentos não estejam de acordo com as condições ideais de temperatura e umidade, conforme expressamente especificado em sua instrução de uso.
- h) Não fornecer o Registro de Avaliação de Implantes – REG.SAC.002, Registro de Avaliação: Instrumental Cirúrgico e Componentes Protéticos – REG.SAC.005 e /ou Registro de Avaliação de Equipamentos – REG.SAC.010, totalmente preenchidos, bem como as demais documentações solicitadas nele, dentro de 30 (trinta) dias após o contato da ocorrência.
- i) Não poderão ser trocados produtos novos/não utilizados que estiverem violados, usados e/ou fora da sua embalagem original, em razão do rígido controle sanitário a que se submetem os produtos fabricados pela *Singular Implants* e por se tratarem de produtos de fácil contaminação. Exceto para equipamentos, conforme definido no Procedimento de Tratamento de Reclamação de Clientes – PSGQ.SAC.001

2.4. Solicitação da garantia

- a) O cliente deve contatar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da *Singular Implants* para relatar o ocorrido e receber o Registro de Avaliação de Implantes – REG.SAC.002, Registro de Avaliação: Instrumental Cirúrgico e Componentes Protéticos – REG.SAC.005 e /ou Registro de Avaliação de Equipamentos – REG.SAC.010.
- b) Preencher, assinar e encaminhar para o SAC da *Singular Implants* o Registro de Avaliação de Implantes – REG.SAC.002, Registro de Avaliação: Instrumental Cirúrgico e Componentes Protéticos – REG.SAC.005 e /ou Registro de Avaliação de Equipamentos – REG.SAC.010.
- c) Além dos relatórios citados acima, é obrigatório o envio das seguintes informações:
 - Tomografia computadorizada antes da cirurgia de instalação de implantes;
 - Imagem das radiografias periapicais ou panorâmica após a cirurgia e adaptação da prótese;
 - Cópia da nota fiscal de compra do produto;
 - Cópia do prontuário do paciente que comprove a data de instalação do implante ou componente, com a devida etiqueta de rastreabilidade anexada.

2.5. Considerações gerais

- a) A *Singular Implants* não assume qualquer responsabilidade em relação ao profissional dentista pela perda dos negócios, rendimentos, ou lucros cessantes e reconhece que a única relação existente entre ambos é mercantil;
- b) A *Singular Implants* não se responsabiliza pelo cumprimento ou não da prática dentária reconhecida na literatura científica, assim como não se responsabiliza pelos danos que estejam diretamente relacionados com tais práticas;
- c) A *Singular Implants* assegura a confidencialidade das informações que constem no prontuário do paciente.

- d) Os termos que constam na presente Política de Garantia passam a vigor a partir da data mencionada no cabeçalho deste documento, abrangendo todos os implantes e produtos instalados a partir desta data.
- e) Em caso de dúvidas sobre esta Política de Garantia, a *Singular Implants* pode ser contatada pelos seguintes canais:
- 0800 024 4378;
 - sac@singularimplants.com.br;
 - www.singularimplants.com.br.
- f) A *Singular Implants* não assume responsabilidade com relação a instrumentos/produtos reutilizados, reprocessados, ou reesterilizados e não dá garantias, expressas nem implícitas, incluindo, entre outras, garantias de utilidade comercial ou de adequação dos instrumentos/produtos a um propósito específico, quando não houver tais indicações nas Instruções de uso do produto.
- g) Mediante aquisição dos produtos e/ou equipamentos da *Singular Implants*, o cliente aceita os termos e as condições aqui estipuladas.

3. CONTROLE DE REVISÃO DO DOCUMENTO

Revisão	Alterações	Responsável / Função	Assinatura	Data
00	Elaboração do documento	Claudio Varga / Diretor Industrial		
01	Acréscimo dos detalhes sobre devoluções de materiais provenientes de garantia, Acréscimo do tópico g, item 2.3 – condições do produto.	Claudia Giordani / Gerente Comercial		
02	Acréscimo sobre as pontuações pertinentes a equipamentos médicos	Claudio Varga / Diretor Industrial		
03	Alteração do prazo de garantia dos equipamentos, alterado de 5 anos para 12 meses.	Claudio Varga / Diretor Industrial		

4. CONTROLE DE APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

	Responsável / Função	Assinatura	Data
Revisado por:	Wanderson Lima / Gerente de Garantia da Qualidade		
Aprovado por:	Mércia Rodrigues / Responsável técnico		