

Política de Trocas e Devoluções

Gestão de Qualidade

As medidas visam atender a manutenção dos processos de melhoria contínua da RIELLENS, recebida pela certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos Médicos, que atende a Resolução RDC 665 e ISO 13485, garantindo um melhor relacionamento com nossos clientes, rastreabilidade de nossos produtos e a eficácia de nosso Sistema de Gestão de Qualidade.

Nosso compromisso é sua total satisfação nas compras realizadas com a Riellens, para isso basta seguir os procedimentos de nossa política de Trocas e Devoluções que foi criada com base no Código de Defesa do Consumidor.

1. Devolução do Produto

As devoluções somente serão aceitas no prazo de 7 (sete) dias corridos após efetivo recebimento do mesmo.

2. Troca do Produto por outro produto

Em caso de desistência, você poderá trocar o produto devolvido por outro produto de sua necessidade no prazo de 60 (sessenta) dias corridos após o efetivo recebimento do mesmo.

3. Troca do Produto com defeito de fabricação

Caso o produto adquirido apresente algum defeito técnico ou de fabricação durante o uso, você deverá entrar em contato através do SAC Riellens no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de entrega, de acordo com o (Artigo 18 do código de defesa do consumidor).

I) Solicitar a reparação do defeito identificado;

II) Solicitar a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca e valor em perfeitas condições de uso.

A Riellens tem 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento do seu produto em nossa empresa, para resolver a ocorrência, desde que tudo esteja conforme exigido.

A substituição do produto só ocorrerá após o recebimento do produto seguindo as recomendações abaixo.

4. Condições de Garantia

Para efetuar a troca ou devolução do produto, deverão ser observadas as seguintes condições:

- O produto não poderá ter indícios de uso.
- O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem violação.
- Ao efetuar o processo de devolução ou troca, o cliente deverá descrever no verso da NFE Nota Fiscal a ser devolvida ou trocada, o número do Pedido, o nome de quem esta devolvendo, o CPF da pessoa que esta no cadastro da empresa e a data da compra.

As solicitações que não cumprirem com os requisitos acima não serão consideradas, estando sujeitas a devolução pela Riellens ao adquirente, com emissão de cobrança de ressarcimento do meio de transporte.

Para evitar quaisquer problemas com sua compra, fique atento com a descrição exata do produto que você quer comprar.

A Riellens recomenda que o dentista observe as indicações e contra-indicações de cada paciente e siga as recomendações disponíveis em cada instrução de uso do produto disponíveis no site:

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

5. Condições de exclusão da garantia

Esta garantia não se aplica para:

- Produto da Riellens que tenha sofrido qualquer tipo de contaminação por responsabilidade do profissional ou terceiros;
- Existência de contra-indicações mencionadas nas instruções de uso dos produtos;
- Produto da Riellens que não tenha sido utilizado de acordo com as instruções de uso;
- Produto da Riellens que tenha sido modificado ou combinado com produtos de terceiros, não fabricados pela Riellens.

6. Contato SAC Riellens

O cliente deverá entrar em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, nos telefones, 11 4158-9218, 11 4158-5018, informando as especificações do produto e o motivo da devolução. Somente serão aceitas as devoluções de produtos cuja embalagem esteja intacta e sem nenhum tipo de violação.

A responsabilidade pelo envio dos produtos das trocas (frete) é do cliente. Os produtos deverão ser encaminhados aos cuidados do SAC Riellens, situado na Avenida Fernando de Noronha, 785, Jardim Margarida, na cidade de Vargem Grande Paulista, Estado de São Paulo, CEP.: 06739-020.

Nos casos de devolução ou troca, enviar junto do produto a DECLARAÇÃO DE TROCAS E DEVOLUÇÕES DE PRODUTOS, preenchida pelo Google Formulários.

Política de cambios y devoluciones

Gestión de calidad

Las medidas tienen como objetivo mantener los procesos de mejora continua de RIELLENS, que han sido certificados como Buenas Prácticas de Fabricación de Productos Médicos, de conformidad con la Resolución RDC 665 e ISO 13485, garantizando una mejor relación con nuestros clientes, la trazabilidad de nuestros productos y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Estamos comprometidos con su completa satisfacción cuando realice una compra en Riellens. Para conseguirlo, solo tiene que seguir los procedimientos de nuestra política de Cambios y Devoluciones, creada en base al Código de Defensa del Consumidor.

1. Devolución del producto

Solo se aceptarán devoluciones en un plazo de 7 (siete) días naturales desde la recepción efectiva.

2. Cambio de producto por otro

En caso de cancelación, podrá cambiar el producto devuelto por otro que necesite en un plazo de 60 (sesenta) días naturales a partir de la recepción efectiva del mismo.

3. Cambio de producto con defecto de fabricación

Si el producto que ha adquirido presenta un defecto técnico o de fabricación durante su uso, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Riellens en un plazo de 90 (noventa) días a partir de la entrega, de conformidad con el artículo 18 del Código de Defensa del Consumidor.

I) Solicitar la reparación del defecto detectado;

II) Solicitar la sustitución del producto por otro del mismo tipo, marca y valor en perfectas condiciones de uso.

Riellens dispone de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de recepción de su producto en nuestra empresa para resolver la incidencia, siempre que todo esté conforme.

Solo se sustituirá el producto una vez que se haya recibido siguiendo las recomendaciones que figuran a continuación.

4. Condiciones de garantía

Para cambiar o devolver el producto, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- El producto no debe presentar signos de uso.
- El producto debe enviarse en su embalaje original, intacto.
- Al realizar una devolución o cambio, el cliente debe describir en el reverso de la factura a devolver o cambiar, el número de pedido, el nombre de la persona que realiza la devolución, el CPF de la persona en el registro de la empresa y la fecha de compra.

Las solicitudes que no cumplan los requisitos anteriores no serán tenidas en cuenta y estarán sujetas a devolución por parte de Riellens al comprador, con cargo de medios de transporte.

Para evitar problemas con su compra, preste atención a la descripción exacta del producto que desea adquirir.

Riellens recomienda que los dentistas observen las indicaciones y contraindicaciones para cada paciente y sigan las recomendaciones disponibles en las instrucciones de uso de cada producto disponibles en el sitio web:

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

5. Condiciones de exclusión de la garantía

Esta garantía no se aplica a:

- Producto Riellens que haya sido contaminado de algún modo por el profesional o por terceros;
- Existencia de contraindicaciones mencionadas en las instrucciones de uso del producto;
- Producto Riellens que no haya sido utilizado de acuerdo con las instrucciones de uso;
- Producto Riellens que ha sido modificado o combinado con productos de terceros no fabricados por Riellens.

6. Contacto SAC Riellens

El cliente deberá ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC) llamando al 11 4158-9218 o al 11 4158-5018, indicando las especificaciones del producto y el motivo de la devolución. Solo se aceptarán devoluciones de productos cuyo embalaje esté intacto y no presente ningún tipo de rotura.

El cliente es responsable del envío de los productos de cambio (flete). Los productos deben enviarse a SAC Riellens, situado en Avenida Fernando de Noronha 785, Jardim Margarida, en la ciudad de Vargem.

Grande Paulista, Estado de São Paulo, código postal: 06739-020.

En caso de devolución o cambio, envíe la DECLARACIÓN DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS junto con el producto, completa a través de Google Formularios.

Exchanges and Returns Policy

Quality Management

The measures are aimed at maintaining RIELLENS' continuous improvement processes, received by the certification of Good Manufacturing Practices for Medical Products, in compliance with Resolution RDC 665 and ISO 13485, ensuring a better relationship with our customers, traceability of our products, and the effectiveness of our Quality Management System.

Our commitment is your total satisfaction in the purchases made with Riellens, to do this, simply follow the procedures in our Exchanges and Returns policy, which was created based on the Consumer Protection Code.

1. Product Return

Returns will only be accepted within seven (7) calendar days of actual receipt.

2. Product Exchange for another product

In the event of withdrawal, you may exchange the returned product for another product of your choice within sixty (60) calendar days after the effective reception.

3. Product Exchange with manufacturing defect

If the product you have purchased has a technical or manufacturing defect during use, you must contact Riellens Customer Service within ninety (90) days of delivery, in accordance with Article 18 of the Consumer Protection Code.

- I) Request the repair of the identified defect;
- II) Request replacement of the product with another of the same type, brand, and value in perfect condition.

Riellens has thirty (30) calendar days from receiving your product at our company to resolve the incident, provided that everything is as required.

The replacement of the product will only occur after receiving the product following the recommendations below.

4. Warranty Conditions

To make the exchange or return of the product, the following conditions must be met:

- The product must have no signs of use.
- The product must be sent in its original packaging, without violation.
- When making a return or exchange process, the customer must describe on the back of the Invoice (NFE) to be returned or exchanged, the Order number, the name of the person who is returning it, the CPF (Individual Taxpayer Registration) of the person who is on the company's register and the date of purchase.

Requests that do not meet the above requirements will not be considered, being subject to return by Riellens to the purchaser, with the issuance of collection of reimbursement of the means of transport.

To avoid any problems with your purchase, pay attention to the exact description of the product you want to buy.

Riellens recommends that dentists comply with the indications and contraindications for each patient and follow the recommendations available in each product's instructions for use available on the website:

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

5. Conditions of warranty exclusion

This warranty does not apply to:

- Riellens' product that has suffered any type of contamination by the professional or third parties;
- The existence of contraindications mentioned in the product's instructions for use;
- Riellens' product that has not been used in accordance with the instructions for use;
- Riellens' product that has been modified or combined with third-party products not manufactured by Riellens.

6. Riellens Customer Service Contact

The customer should contact our Customer Service Center - SAC, at the telephone numbers, 11 4158-9218, 11 4158-5018, stating the specifications of the product and the reason for the return. Returns will only be accepted for products whose packaging is intact and without violation in any way.

The responsibility for sending the products of exchanges (freight) is the customer. Products should be sent to the care of Riellens Customer Service, located at Avenida Fernando de Noronha, 785, Jardim Margarida, in the city of Vargem Grande Paulista, State of São Paulo, CEP (Zip Code): 06739-020.

In the event of a return or exchange, please send the STATEMENT OF EXCHANGES AND RETURNS OF PRODUCTS along with the product, filled in by Google Forms.