

## ORIENTAÇÕES:

### 1. TROCA

- Somente serão aceitas trocas enviadas para a dental EFF dentro do prazo de até **180(cento e oitenta) dias** contado a partir da data de emissão da Nota Fiscal de compra.
- Somente serão aceitas trocas de produtos do mesmo grupo, tipo, de igual valor ou superior.
- Os produtos devem ser enviados em perfeito estado de conservação, dentro da embalagem, exatamente como fornecido e dentro do prazo de validade. Quaisquer variações do mencionado acima invalida a troca.  
**Nota: Produtos com a embalagem violada não serão aceitos.**
- A troca deve ser documentada pelo cliente através do preenchimento do **FORMULÁRIO - ATENDIMENTO PARA TROCA DE PRODUTOS - ATP 7.2.04 (click aqui)**, juntamente com uma cópia da Nota Fiscal de venda. **ATENÇÃO: Destacar na cópia da Nota Fiscal os produtos que estão sendo remetidos para troca.**
- Cliente não emissor de Nota Fiscal deve preencher a Declaração de Não Contribuinte de ICMS (click aqui), que deve ser enviada juntamente com a mercadoria a ser trocada.
- Os produtos devem ser enviados em embalagem adequada para garantir sua integridade.
- A responsabilidade para o envio dos produtos para a troca é do cliente.
- Produto enviado para troca que não cumpram os requisitos acima, não serão trocados e estarão sujeitos ao reenvio para o adquirente.
- As responsabilidades pelos custos de frete (remessa e retorno) serão de responsabilidade do cliente.

### 2. MOTIVOS PARA A TROCA

- A. POTENCIAIS DESVIOS DE QUALIDADE DO PRODUTO
- B. POTENCIAIS FALHAS ADMINISTRATIVAS DA EMPRESA
- C. MUDANÇAS DE PLANEJAMENTO DO CLIENTE

Para ambas as situações acima mencionadas:

- Somente serão aceitas **as TROCAS** conforme motivos acima informados, seguido do **FORMULÁRIO - ATENDIMENTO PARA TROCA DE PRODUTOS - ATP 7.2.04 (click aqui)**, devidamente preenchido pelo cliente com esclarecimentos sobre esses motivos e com a distinção dos produtos a serem trocados (código e/ou descrição e lote). Na recepção dos produtos devolvidos, haverá uma avaliação pelo departamento de recebimento, pois só assim será possível autorizar a troca solicitada.

- A responsabilidade para o envio dos produtos é do cliente.  
Nota: Caso o motivo (Ver item 2. A e B) seja considerado procedente, a EFF Dental ira reembolsar o valor do frete.

Nota: Produto enviado para troca que não cumpra os requisitos acima, não serão trocados e estarão sujeitos ao reenvio para o adquirente.

### 3. CONDIÇÕES GERAIS

A EFF Dental não trabalha com “CONSIGNAÇÃO” de produtos.

Não efetuaremos a TROCA se os produtos não forem remetidos a empresa, seguidos da cópia da nota fiscal de venda mais uma declaração contendo o código e a descrição do novo produto proveniente da troca. Ressaltamos que, os valores considerados para os produtos da troca devem ser equivalentes aos valores da nota fiscal de vendas ou de valor superior. Veja exemplo: Na nota de venda contem 10 produtos onde cada um custa R\$ 20,00(vinte reais), caso o cliente opte por devolver 4 produtos, o cliente poderá optar por outros produtos no valor de R\$20,00 cada ou superior a este, definido esses valores, **para que a troca seja efetivada**, um novo pedido de compra de produtos deverá ser acordado com a empresa.

Nota: Prazo estimado para os trâmites internos da troca será de até 10 dias.

Não haverá postergação total ou parcial de troca, ou seja, não haverá pedido futuros, ou programações de envios de troca fora dos trâmites deste estabelecidos.