



# POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

## 1. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se a todos os clientes e produtos da Plenum.

## 2. DEVOLUÇÃO

Conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, as devoluções por arrependimento de compra realizadas online ou por telefone serão aceitas até 7 dias após o recebimento do material pelo cliente.

Durante esse período, o cliente tem o direito de desistir da compra, recebendo o reembolso integral, sem incorrer em custos adicionais, incluindo frete e outras taxas.

No entanto, caso o arrependimento ocorra após esse prazo, os produtos não poderão mais ser devolvidos para reembolso.

Nesse cenário, o cliente assume a responsabilidade total pelos encargos financeiros associados à compra realizada.

Produtos regenerativos e produtos personalizados não poderão ser devolvidos.

A devolução dos produtos também não poderá ocorrer em casos de compras em que a retirada do produto ocorre de forma presencial (como em congressos ou compras realizadas na fábrica).

Para a devolução de equipamentos, recomendamos que o produto seja enviado em sua embalagem original, com todos os acessórios e documentos.

Equipamentos cujo software já tenha sido ativado, licenciado ou vinculado a um usuário não poderão ser devolvidos, considerando que a ativação torna o produto individualizado e impede sua reintegração ao estoque.

### Reclamações relacionadas a itens faltando no pedido

Reclamações relacionadas a itens faltando em um pedido deverão ser realizadas em até 7 dias após o recebimento do material. Após esse prazo, não será possível registrar ou processar solicitações desse tipo.

Recomendamos que o cliente verifique o conteúdo do pedido assim que recebê-lo, conferindo todos os itens antes de descartar a embalagem. Caso identifique qualquer divergência, entre em contato imediatamente com nosso atendimento para que possamos auxiliá-lo.

## 3. GARANTIA

A Plenum preza por uma experiência sólida com seus clientes e assegura que seus produtos são seguros e eficazes ao mercado, possuem garantia de fábrica contra defeitos de fabricação, e sua eficácia está diretamente ligada à correta observação das indicações, contraindicações, precauções, advertências e demais informações presentes nas instruções de uso.

A Plenum garante ao profissional, usuário de seus produtos, a substituição de implantes dentais, componentes protéticos



## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

e instrumentais cirúrgicos que apresentem defeito ou efeito/evento adverso, desde que sejam originais e apresentem os dados de rastreabilidade necessário para a identificação, atendam aos requisitos de utilização descritos nas instruções de uso, bem como observadas as condições e limitações de garantia abaixo descritas.

A substituição dos itens de garantia será realizada por um item igual, ou de valor equivalente.

Esta garantia se aplica apenas a troca dos produtos Plenum Bioengenharia, não estando cobertos outros custos associados ao tratamento, inclusive de materiais e ao próprio tratamento.

| Produto                                 | Garantia               | Requisitos  |
|---|------------------------|---|
| Implantes Dentais                       | Vitalícia*             | Dados de rastreabilidade dos produtos (código e lote);<br>Utilização conforme descrito em Instrução de uso. |
| Pilares metálicos, não personalizáveis. | 10 anos                | Dados de rastreabilidade dos produtos (código e lote);<br>Utilização conforme descrito em Instrução de uso. |
| Instrumentais cirúrgicos                | Defeitos de fabricação | Dados de rastreabilidade dos produtos (código e lote);<br>Utilização conforme descrito em Instrução de uso. |
| Pilares metálicos personalizáveis.      | Não aplicável          | Não aplicável.  |
| Regenerativos                           | Não aplicável          | Não aplicável   |
| Produtos personalizados                 | Não aplicável          | Não aplicável   |
| Equipamentos – Motor                    | 36 meses               | Dados de rastreabilidade dos produtos (código e lote);<br>Utilização conforme descrito em Instrução de uso. |
| Equipamentos – Peças de mão             | 12 meses               | Dados de rastreabilidade dos produtos (código e lote);<br>Utilização conforme descrito em Instrução de uso. |
| Equipamentos – Scanner                  | 12 meses               | Dados de rastreabilidade dos produtos (código e lote);<br>Utilização conforme descrito em Instrução de uso. |

#### 4. TROCA

##### Solicitação da Troca

- Serão considerados motivos de trocas:
  - Produtos com defeito de fabricação;
  - Quantidades e medidas em desacordo com o solicitado pelo cliente (até 48 horas após o recebimento do



## POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

- produto);
- Produtos recebidos com embalagem violada (até 48 horas após o recebimento do produto);
- Outros motivos para troca que não estão descritos neste documento serão avaliados individualmente conforme as exigências estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor e demais órgãos regulatórios.
- Trocas somente serão efetuadas mediante comprovação de nota fiscal em nome do cliente solicitante até 12 meses após a data de aquisição;
- Os produtos poderão ser trocados com o mínimo de 180 dias antes da data de vencimento, a contar da solicitação recebida pela Plenum;
- As trocas poderão ser realizadas por produtos de diferentes famílias;
- A sua nova compra será baseada na tabela de valores vigente na data da troca;
- O crédito da troca será correspondente ao valor pago pelo produto no momento de sua aquisição, conforme seu pedido de compra. Caso o produto seja adquirido dentro de uma campanha comercial, o valor será calculado conforme percentual de desconto concedido;
- Clientes inadimplentes não poderão realizar troca de produtos. As trocas só serão autorizadas mediante liquidação das pendências financeiras antecipadamente;
- A solicitação de troca de produtos poderá ser realizada através do setor de Pós-vendas da Plenum que pode ser acessado neste link: [Formulário – Troca e Devolução R-RCC001A \(office.com\)](https://office.com/Formulaio-Troca-e-Devolucao-R-RCC001A).

### **Não serão aceitas trocas:**

- De produtos bonificados ou doados;
- De produtos com embalagens abertas, violadas, adulteradas e/ou rasuradas (sujas, manchadas, com marcação a caneta, etc.);
- De produtos com prazo de validade mínima inferior a 180 dias da data de vencimento ou produtos vencidos;
- De produtos que tenham sido adquiridos por terceiros (intermediários) e que não estejam associados a uma nota fiscal de origem;
- Produtos regenerativos e produtos personalizados não poderão ser trocados;
- Equipamentos (motores, escâneres e peças de mão) não poderão ser trocados;
- Quando a solicitação não estiver em conformidade com as exigências estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor e demais órgãos regulatórios.



# POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

## Envio dos produtos

- Os custos de frete associados ao envio dos novos produtos da troca, são de responsabilidade integral do cliente, o envio dos itens está condicionado ao recebimento do comprovante de pagamento de frete pelo departamento de Pós-vendas. Em caso de trocas geradas por defeitos, desacordo com o pedido de compra, embalagens violadas no momento do recebimento, o frete é de responsabilidade da Plenum Bioengenharia.
- Durante o processo de análise, serão solicitadas imagens dos produtos para avaliação. O envio das imagens é obrigatório para comprovação da integridade do produto;
- Os produtos só deverão ser enviados para a Plenum após autorização da empresa, que realizará uma análise prévia das condições do produto e de suas informações de rastreabilidade, evitando assim custos desnecessários com o envio dos itens.

## Recebimento dos produtos na fábrica

- Os produtos passíveis de trocas e devoluções deverão ser enviados à Plenum com sua devida identificação (nome do solicitante conforme nota fiscal de compra) para análise dos produtos de segunda a quinta-feira em horário comercial;
- Todos os produtos recebidos pela Plenum provenientes de trocas ou devoluções serão passíveis de inspeção pelo Controle de Qualidade para verificação de sua integridade, bem como das condições prévias estabelecidas que garantam sua eficácia e desempenho.

## Questões financeiras

- Após a aprovação da troca, você receberá um crédito que poderá ser utilizado para aquisição de qualquer outro produto do portfólio;
- O crédito gerado na troca será correspondente ao valor pago pelo produto no momento da compra;
- Os preços dos produtos da nova compra seguirão a tabela de valores vigentes no momento da solicitação da troca. Sendo assim, caso haja divergência entre o valor do produto da troca e do novo produto, a diferença deverá ser quitada pelo cliente para envio do novo produto. Está regra também se aplica nos casos de trocas que envolvam produtos idênticos com dimensões diferentes (ex: trocas de implantes de uma mesma família com diâmetro e ou alturas diferentes);
- O pagamento da diferença de troca pode ser realizado através de transferência bancária, PIX, depósito bancário em conta corrente da Plenum, boleto à vista ou cartão de crédito;
- Créditos provenientes de trocas, devem ser utilizados em sua totalidade para aquisição de produtos, e não serão



# POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

permitidos para uso de abatimentos de saldos em aberto;

- A realização da troca de produtos está condicionada à escolha prévia dos itens que o cliente deseja adquirir em substituição ao(s) produto(s) original(is). Não será possível realizar a troca sem que os novos itens sejam definidos no momento da solicitação.
- Os créditos concedidos em razão de trocas de produtos ficarão disponíveis para uso pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de sua geração. Após esse período, os créditos expirarão automaticamente, sem possibilidade de reativação ou reembolso;
- O cliente poderá realizar a troca de seu produto quantas vezes julgar necessário, desde que as condições estabelecidas nesta política sejam integralmente atendidas;
- Apenas clientes adimplentes estão aptos a efetuar trocas e devoluções.

## 5. CONTATO

O Usuário poderá efetuar a troca ou devolução entrando em contato com o Pós-Vendas da Plenum através do e-mail [posvenda@plenum.bio](mailto:posvenda@plenum.bio) através do Telefone/WhatsApp da Plenum (11) 3109-9000.

Atualização: 02 de fevereiro de 2026.