

alliage

POLÍTICA DE GARANTIA ALLIAGE S/A

01/01/2025

Sumário

1.	POLÍTICA DE GARANTIA ALLIAGE	3
2.	GARANTIA	3
3.	GARANTIA ALLIAGE S/A	3
4.	PROGRAMA DE GARANTIA ESTENDIDA ALLIAGE S/A	6
5.	GARANTIA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO	6
6.	CANAIS DE CONTATO PARA ACIONAMENTO DE GARANTIA	7
	6.1 CONTATO COM A REDE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA.....	7
	6.2 CONTATO COM O SAC ALLIAGE	7
	6.3 CONTATO VIA PLATAFORMA MOVIDESK	8
7.	PLANOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS PRODUTOS ALLIAGE	8
8.	O QUE NÃO ESTÁ COBERTO PELA GARANTIA?	8
9.	ENVIO	9
	9.1 PRAZOS E CONDIÇÕES	9
10.	GARANTIA MERCADO EXTERNO	10
	10.1 UNIDADE ARGENTINA	10
	10.2 UNIDADES LATAM.....	10
	10.3 UNIDADE MÉXICO.....	10
	10.4 UNIDADE EUA	10
	10.5 UNIDADE INTERNATIONAL	11
11.	VIGÊNCIA DA POLÍTICA	11

Visando a melhoria contínua e a satisfação de nossos clientes, o presente documento explana todas as informações necessárias para eventuais necessidades de acionamento da Garantia dos produtos adquiridos na Alliage S/A ou qualquer outro canal oficial de venda.

1. POLÍTICA DE GARANTIA ALLIAGE

Esta Política de Garantia é aplicável a todos os produtos desenvolvidos, produzidos e comercializados pela Alliage S/A Indústrias Médico Odontológica e está de acordo com a legislação vigente de Defesa do Consumidor.

2. GARANTIA

A garantia do produto é a responsabilidade assumida pelo fornecedor/fabricante de entregar a mercadoria isenta de defeitos e em condições de funcionamento, conforme previsto no artigo 445 do Código Civil Brasileiro. A Garantia possui dois distintos períodos de cobertura, sendo o primeiro período a garantia legal e o segundo a Garantia Contratual ofertada pelo fornecedor/fabricante a ser contada a partir da data de emissão da Nota Fiscal ao cliente final.

O período de cobertura em garantia varia de acordo com o produto adquirido, conforme tabela apresentada na sequência. Somente este documento é válido e contém informações verdadeiras a respeito da duração e cobertura sobre as garantias dos produtos Alliage S/A.

3. GARANTIA ALLIAGE S/A

A empresa Alliage S/A Indústrias Médico Odontológica garante os produtos contra qualquer defeito de fabricação, seja material ou mão de obra, desde que identificados e solicitados dentro do período de garantia.

Para cada família de produtos há um determinado período de cobertura contratual ofertado pela Alliage S/A, a ser contado a partir da data da compra do produto, comprovada através da Nota Fiscal de Venda.

Caso a garantia seja aprovada pela Alliage S/A, as peças de reposição e/ou reparo realizados não serão cobrados do cliente final, porém a Assistência Técnica Autorizada poderá cobrar um valor tabelado para reparos e serviços prestados (quando aplicável).

Visando a melhoria contínua e a satisfação de nossos clientes, o presente tópico explana todas as informações necessárias para eventuais necessidades de acionamento da Garantia dos produtos adquiridos na Alliage S/A ou qualquer outro canal oficial de venda.

Abaixo na tabela 1, a relação de produtos fabricados e comercializados pela Alliage S/A, atendidos pela rede de assistência técnica credenciada e suas respectivas coberturas em garantia:

FAMÍLIA PRODUTO	PRODUTO	GARANTIA TOTAL	GARANTIA ESTENDIDA	REGISTRO VIA QR CODE
Consultórios Odontológicos	Cadeiras Odontológicas	12 meses *	Aplicável	SIM
Imagem Extraoral	Tomógrafos PRO	60 meses **	Não aplicável	SIM
	Tomógrafos ONE	12 meses	Aplicável	SIM
Imagem Intraoral	Sensor Intraoral	12 meses	Não aplicável	NÃO
	IOS Scanner Intraoral	36 meses ***	Não aplicável	NÃO
	Raio-x Portátil	12 meses	Não aplicável	SIM
	Raio-x Periapical	12 meses	Não aplicável	SIM
	Digitalizador	12 meses	Não aplicável	NÃO
Peças de Mão	Kit Acadêmico	6 meses ****	Não aplicável	SIM ****
	Micromotor Elétrico	6 meses	Não aplicável	NÃO
	Contra Ângulos	6 meses	Não aplicável	SIM
	Alta Rotações	6 meses	Não aplicável	SIM
	Peças Retas	6 meses	Não aplicável	SIM
Periféricos	Autoclave	12 meses	Não aplicável	SIM
	Bomba de Vácuo	12 meses	Não aplicável	SIM
	Equip. de Profilaxia	12 meses	Não aplicável	SIM
	Tips Periodontia	3 meses	Não aplicável	NÃO

Tabela 1: Períodos de cobertura total e garantia estendida por família de produto

Entende-se por garantia total a soma da garantia Legal (3 meses, no caso do Brasil) mais a garantia contratual ofertada por fábrica, que varia de acordo com o modelo do produto adquirido.

* Os estofamentos e mochos possuem cobertura total de garantia de 06 meses, diretamente com os fabricantes, conforme tabela 5 apresentada na sequência.

** Os tomógrafos modelo PRO da marca Dabi Atlante possuem 1 ano de garantia total e 4 anos de garantia de emissor de raios x (cabecote) e sensor de captura de imagem, cobrindo tal extensão o fornecimento das peças em caso de caracterização da garantia, não cobrindo os custos envolvidos no atendimento técnico, como hora técnica e deslocamento, estando ainda tal extensão de garantia atrelada ao registro do produto via Q.R. Code no ato do recebimento e da correta execução do plano de manutenções preventivas conforme determina o manual do produto;

*** Scanner Intraoral Eagle IOS: 3 anos de garantia sendo o primeiro a garantia do produto completo e demais anos abrangendo o sistema de vídeo de captura de imagem, cobrindo o fornecimento das peças necessárias e não cobrindo os custos envolvidos no atendimento técnico, como hora técnica e deslocamento;

**** Graduandos em Odontologia possuem direito à cobertura em garantia estendida. Esta garantia estendida se limita ao tempo de duração do curso, com um prazo máximo de 5 anos a contar da data da primeira matrícula, considerando o que findar primeiro (conclusão do curso ou 5 anos de cobertura). Para comprovação do vínculo estudantil, o aluno deve obrigatoriamente acessar o link <https://dabiatlante.com.br/garantiaestendida> e efetuar o

registro do produto adquirido. Este programa é exclusivo para alunos em formação e possui cobertura somente dentro do período normal de graduação. A garantia do produto só pode ser acessada por meio da rede de assistências técnicas autorizadas disponíveis em nosso website. Não estarão cobertas pela garantia as peças danificadas por mal uso, como: falta de lubrificação, batida ou queda, excesso de pressão de ar do equipamento e sinal de violação.

Nota 1: Softwares odontológicos possuem garantia de 03 meses a contar a partir da data de emissão da Nota Fiscal do produto correspondente.

Nota 2: Produtos adquiridos seminovos / usados não possuem garantia de fábrica tampouco direito à troca ou devolução.

Nota 3: De acordo com o artigo 754 do Código Civil, o prazo decadencial para que o destinatário da carga apresente ao transportador qualquer reclamação fundada em perda parcial ou avaria da carga é de dez dias a contar do recebimento do produto no destino final. Fica sob responsabilidade do cliente final a verificação de integridade do produto no ato do recebimento e de acionamento da transportadora responsável quando a modalidade de frete praticada for FOB (Free on Board – Contratado pelo cliente) ou de contatar uma das Assistências Autorizadas para atendimento quando o frete contratado for na modalidade CIF (Cost, Insurance and Freight – Contratado pela Alliage).

Há ainda produtos comercializados pela Alliage S/A em que os atendimentos em garantia são realizados diretamente por seus respectivos fabricantes, em que o cliente deverá contatá-los diretamente, conforme informações de contato abaixo:

PRODUTO	GARANTIA TOTAL	FABRICANTE	WEBSITE / ASSISTÊNCIA TÉCNICA	CONTATOS PARA ACIONAMENTO
Mochos	6 meses	Guará Móveis	Não Disponível	at@guaramoveis.com.br / (16) 99115-3623
Estofados	6 meses			
Estabilizadores	12 meses	CS Eletro	https://www.cseletro.com.br/politicas-de-garantias/	assistec3@cseletro.com.br / (54) 9685-3034 / (54) 3238-8300 – opção 7
Compressores	12 meses	Chiaperini Compressores	https://www.chiaperini.com.br/assistencia-tecnica/	astecnica@chiaperini.com.br / sac@chiaperini.com.br / (16) 3954-9410

Tabela 2: Informações de produtos comercializados pela Alliage e acionamento de garantia

Para as filiais internacionais, as garantias acima descritas podem sofrer alterações, de acordo com as negociações realizadas entre a Alliage e distribuidores. Para esses casos, a solicitação de garantia deverá ser feita apresentando, além dos documentos necessários previamente descritos nesse documento, o contrato de garantia com as filiais Alliage, a fim de comprovação da veracidade da extensão da garantia.

4. PROGRAMA DE GARANTIA ESTENDIDA ALLIAGE S/A

Há também a possibilidade de comercialização de Garantia Estendida aos clientes finais que adquirem **Cadeiras Odontológicas e Tomógrafos**, com valores a serem apresentados no ato da negociação de venda do produto. Em caso de efetivação de tal extensão, esta deve ser indicada na NF de venda como um produto complementar, indicando o período adicional comercializado com o cliente para futuras consultas de fábrica em casos de solicitações de garantia.

Após faturamento do produto, já não é mais possível o cliente final realizar a compra deste pacote de extensão complementar de garantia.

A indicação do período comercializado em garantia estendida deve ser realizada pelo distribuidor dentro do configurador de produto no sistema CRM da Alliage, alinhado ao departamento Administrativo de Vendas.

Os itens cobertos pela Garantia Estendida são:

- **Linha de Tomógrafos:** Emissor de raios x (cabecote) e Sensor de Captura de Imagem.
- **Linha de Cadeiras:** Motores elétricos (Assento e Encosto), PCI da Cadeira, PCI Regulador do Refletor Sirius e Trafo.

A extensão de garantia cobre o fornecimento das peças em caso de caracterização da garantia, não cobrindo os custos envolvidos no atendimento técnico, como hora técnica e deslocamento, estando ainda tal extensão de garantia atrelada ao registro do produto via Q.R. Code no ato do recebimento e da correta execução do plano de manutenções preventivas.

O período de cobertura da garantia estendida se inicia logo após o término da garantia contratual.

Os valores a serem ofertados para comercialização da garantia estendida devem ser consultados junto ao departamento de Vendas da Alliage.

5. GARANTIA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO

Os prazos de cobertura de garantia para peças comercializadas em reposição seguem conforme indicação abaixo, para eventuais defeitos de fabricação, não cobrindo, portanto, mau uso ou instalações inadequadas:

- 3 meses quando a peça é vendida e aplicada por profissionais não autorizados ou pelo próprio cliente;
- 6 meses quando a peça é vendida e aplicada por profissionais autorizados (Distribuidores Alliage);

Os prazos indicados acima são contabilizados a partir da emissão da NF de venda do Distribuidor Autorizado Alliage ao cliente final ou diretamente pela Alliage ao cliente final.

6. CANAIS DE CONTATO PARA ACIONAMENTO DE GARANTIA

Os seguintes canais de contato podem ser acionados para início de um processo de garantia:

6.1 CONTATO COM A REDE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

Para eventuais acionamentos da Garantia, basta acessar o website das marcas Alliage S/A, localizar a assistência técnica autorizada mais próxima de sua localização e agendar a realização da avaliação técnica e atendimento.

O link de acesso direto à lista de assistências técnicas autorizadas para cada uma das marcas do grupo Alliage S/A encontra-se no tópico 3.4 deste documento.

Para acionamento da garantia, o produto deve estar devidamente registrado através do Q.R. Code impresso na embalagem ou, caso não possua Q.R. Code, através de link disponibilizado neste documento que dá acesso ao site de registro da garantia. Além disso, o proprietário deve estar munido de:

- Nota Fiscal de Compra do Produto;
- Certificado de Garantia do Produto;
- Informações básicas como modelo, marca e número de série do produto;
- Comprovantes de realização de manutenções preventivas obrigatórias (se aplicável).

Para acionamento de garantia de tomógrafos, sempre seguir o tópico 6.6.3 e, na sequência, a Alliage fará o direcionamento de uma assistência técnica autorizada para o atendimento, caso este ainda seja necessário.

6.2 CONTATO COM O SAC ALLIAGE

Caso tenha qualquer dúvida ou dificuldade para localizar e contatar uma de nossas assistências técnicas credenciadas, o cliente poderá entrar em contato com o SAC através dos telefones **(16) 3512-1212 – Opção 5, (16) 98227-0297 / (16) 98246-0143 / (16) 98227-0182**, ou através do e-mail sac@alliage-global.com.

Também é possível abrir chamados ao SAC direto na plataforma Movidesk, conforme links apresentados no tópico 6.6.3.

6.3 CONTATO VIA PLATAFORMA MOVIDESK

O Movidesk é a plataforma de suporte técnico oficial utilizada pela Alliage S/A.

Todos os distribuidores ou clientes finais que necessitarem de suporte, devem acessar a plataforma, abrir um ticket e aguardar contato de retorno dos especialistas técnicos de atendimento. Para **clientes finais** usuários de equipamentos da linha de **imagens**, o seguinte link deve ser acessado para abertura de tickets: <https://alliageglobal.movidesk.com/form/2995/>.

7. PLANOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS PRODUTOS ALLIAGE

Para um bom funcionamento e durabilidade do produto, a Alliage S/A enquanto fábrica orienta os clientes, Assistências Técnicas e técnicos a realizar manutenções preventivas frequentemente. Para isso, o Plano de Manutenção Preventiva, localizado no Conecta, orienta os técnicos a realizarem essas manutenções, tendo passo a passo de como analisar o correto funcionamento do produto, a frequência que a revisão deve ser feita, quais peças e ferramentas são necessárias e disponibiliza um checklist a ser preenchido como comprovação da realização da manutenção preventiva.

Os Plano de Manutenção Preventiva para cadeiras odontológicas e produtos da linha de imagens devem estar em posse do técnico e duas cópias impressas das páginas correspondentes ao produto da visita e manutenção no cliente. Uma via deverá ser entregue ao cliente junto com a Ordem de Serviço (OS) e a outra continuará sob posse do técnico e/ou Assistência Técnica.

É possível localizar os documentos no Conecta através dos seguintes links:

- Cadeiras e Periféricos: https://conecta-alliage.com/PlanodeManutencaoPreventiva_112024.pdf
- Linha de Imagens: <https://www.conecta-alliage.com/mod/url/view.php?id=6540>

8. O QUE NÃO ESTÁ COBERTO PELA GARANTIA?

Não estão cobertos em garantia quaisquer defeitos provenientes de desgaste natural, mau uso ou qualquer eventual ocorrência que possa danificar o produto.

Quaisquer ocorrências ou utilizações que não estejam previstas e indicadas no manual do produto resultam na perda da Garantia.

Quaisquer instalações, alterações realizadas nos produtos ou manutenções efetuadas por empresas não credenciadas Alliage também resultam na perda da Garantia.

Além do desgaste natural oriundo do uso frequente, outros fatores podem contribuir para a deterioração precoce dos produtos e que também resultam na perda da Garantia, dentre eles:

1. Utilização de agentes químicos não autorizados para limpeza e higienização dos produtos;
2. Falta de higienização dos produtos respeitando as periodicidades especificadas nos manuais;

3. Falta de lubrificação dos componentes móveis;
4. Impactos, quedas ou qualquer outro tipo de agressão mecânica aos produtos;
5. Alimentação com tensão elétrica incorreta;
6. Utilização de peças de reposição não genuínas Alliage S/A;

9. ENVIO

Em situações em que há a necessidade de envio do produto para a análise de garantia em uma das assistências técnicas credenciadas, o cliente será responsável por esse despacho do produto, componente ou peça acompanhado da cópia da Nota Fiscal de compra e Nota Fiscal de Remessa em Garantia (CFOP 5.949 se a operação for interna ou CFOP 6.949 se for operação interestadual). A Alliage S/A não se responsabiliza por pacotes extraviados ou danificados nesse processo de transporte.

O custo do envio do produto é de responsabilidade do cliente.

No corpo da nota, descrever os produtos que estão sendo encaminhados e não destacar o ICMS.

9.1 PRAZOS E CONDIÇÕES

A Alliage S/A tem o prazo máximo de 30 dias, a partir do recebimento do produto e todas as documentações necessárias para tratar o caso, para retornar o produto ao cliente.

Opções de cores de estofamentos e mochos disponíveis no momento da compra do produto podem variar com o tempo. Para demais informações, entre em contato diretamente com o fornecedor que está descrito na tabela 2 desse documento.

Caso o produto não esteja acompanhado da **nota fiscal de remessa em garantia**, este irá retornar para o remetente para adequação.

Caso o produto não esteja acompanhado da **nota fiscal de compra**, o atendimento será considerado como manutenção corretiva fora de garantia e um orçamento de reparo será elaborado e submetido à aprovação do cliente.

Em casos de orçamentos não aprovados em até 15 dias, será solicitada a retirada do produto. Passados 25 dias do envio do orçamento, será solicitado a uma transportadora que retire o produto às custas do cliente.

10. GARANTIA MERCADO EXTERNO

10.1 UNIDADE ARGENTINA

Cobertura em Garantia de Produtos: O período de Garantia Legal na Argentina é de 6 meses, portanto, mantem-se os mesmos períodos de cobertura total indicados na Tabela 4 do tópico 6.3, com exceção da família de produtos Tip Periodontia, que passa a ter, portanto, cobertura de 6 meses.

Cobertura em Garantia de Peças: Peças comercializadas em reposição possuem Garantia Legal de cobertura de 6 meses a contar da data de emissão da nota fiscal de venda ao cliente final.

10.2 UNIDADES LATAM

Cobertura em Garantia de Produtos: Para países da América Latina em que a legislação vigente determina um período de cobertura Legal da garantia inferior à Garantia Total ofertada pela Alliage, permanecem válidos os períodos de cobertura descritos na Tabela 4 do tópico 6.3.

Em casos em que a Garantia Legal exigida pelo país seja superior a Garantia Total ofertada pela Alliage, passa a valer, portanto, o período previsto na legislação local.

Cobertura em Garantia de Peças: Peças comercializadas em reposição, possuem Garantia Legal de cobertura de 6 meses a contar da data de emissão da nota fiscal de venda, com a ressalva de países em que a Garantia Legal exigida é superior a 6 meses, valendo, portanto, o período previsto na legislação local.

10.3 UNIDADE MÉXICO

Cobertura em Garantia de Produtos: De acordo com a Lei Federal de Proteção ao Consumidor em vigor no México (https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/1_lfpc_ultimo_camdip.pdf), a Alliage S/A enquanto provedora deverá se responsabilizar pelo serviço de reparo prestado durante o período de garantia. Os tempos de reparos realizados dentro desse período não serão computados.

Cobertura em Garantia de Peças: É responsabilidade da provedora (Alliage S/A) assegurar o fornecimento de peças de reposição. Quando o produto for consertado e tiver peças substituídas, a garantia dessas peças começará com relação ao restante. No caso de substituição total do produto, o período de garantia será renovado.

10.4 UNIDADE ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA (EUA)

Cobertura em Garantia de Produtos: Durante o período de cobertura padrão da garantia, todos os produtos, peças e serviços estarão cobertos pela Alliage S/A. Ao final deste período, caso o cliente opte pela

garantia estendida esta será aplicada às peças evidenciadas (sensor de captura de imagem e emissor de raios-x/cabeçote) que especifica as condições da modalidade de garantia estendida. Caso o cliente não opte por essa condição, os produtos, peças e serviços não mais estarão sob garantia. A quantidade de dias, durante o período de garantia, em que o produto ficou inutilizável para reparos será acrescida ao período total de garantia.

Para mais informações, consultar a Lei da Comissão Federal de Comércio (Federal Trade Commission Act), através do link: <http://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter2-subchapter1&edition=prelim>.

Cobertura em Garantia de Peças: Peças comercializadas em reposição e Serviços prestados possuem Garantia Legal de cobertura de 3 meses a contar da data de emissão da nota fiscal emitida ao cliente final.

10.5 UNIDADE EMIRADOS ÁRABES UNIDOS (EUA)

Com relação ao período previsto de cobertura em garantia para a Alliage International, considera-se o prazo de 18 meses para Produtos e Peças, a contar da data de expedição do material destinado ao cliente final.

Tal data de expedição pode variar entre a data de despacho da Alliage International ao distribuidor ou a data de despacho direto do Brasil, dependendo da viabilidade financeira e logística dessas duas opções.

A Alliage International ainda conta com website exclusivo para suporte técnico a clientes e distribuidores, disponível através do endereço eletrônico: <https://www.alliage-support.com/>

11. VIGÊNCIA DA POLÍTICA

A presente Política de Garantia e suas atualizações entram em vigor imediatamente após sua data de publicação e sem data pré-estabelecida de validade.

A Alliage S/A se reserva ao direito de revisão e alteração desta Política sempre que houver a necessidade, respeitando a comunicação e divulgação prévia a seus clientes e distribuidores através de Informativos oficiais.

A Alliage S/A reserva-se no direito de ser a única entidade responsável pela modificação, revisão ou extensão dessa política de garantia.

Esta é a Revisão de número 00, que entra em vigor a partir de 01 de janeiro de 2025.