

DATE / DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

REQUEST NR / PEDIDO Nº: \_\_\_\_\_

1 – CUSTOMER'S DATA / DADOS DO CLIENTE			
Name / Nome:		VAT No / NIF:	
Address / Morada:			
Telephone / Telefone:		E-mail:	
2 – REQUEST REASON / MOTIVO DO PEDIDO			
<input type="checkbox"/> Exchange / Troca		<input type="checkbox"/> Return / Devolução	
Invoice No / Nº de Fatura:			
3 – LIST OF PRODUCTS SENT FOR EXCHANGE OR RETURN / LISTA DE PRODUTOS ENVIADOS PARA TROCA OU DEVOLUÇÃO			
Reference / Referência	Description / Descrição	Batch / Lote	Amount / Quantidade
4 – LIST OF PRODUCTS REQUESTED FOR EXCHANGE / LISTA DE PRODUTOS SOLICITADOS PARA TROCA			
Reference / Referência	Description / Descrição	Batch / Lote	Amount / Quantidade
5 – OBSERVATIONS / OBSERVAÇÕES			
Customer Signature and Date / Assinatura do Cliente <sup>1</sup> e Data: _____			
6 – DECISION (TO BE FILLED BY EXAKTUS) / DECISÃO (A SER PREENCHIDO PELA EXAKTUS)			
<input type="checkbox"/> Accepted / Aceite		<input type="checkbox"/> Rejected / Rejeitado	
Credit Note Nr / Nota de Crédito Nº:			
Decision Justification / Justificação da Decisão:			
Decision Maker Signature and Date / Assinatura do Responsável pela Decisão e Data:			

<sup>1</sup> By signing, the customer declares that he/she is perfectly aware and conscious of the terms and conditions for exchanges/returns (described on the back of this form) and that he/she fully agrees with them. / O cliente ao assinar, declara que está perfeitamente ciente e consciente dos termos e condições para trocas/devoluções (descritos no verso deste formulário) e que concorda integralmente com as mesmas.

### **TERMS AND CONDITIONS FOR EXCHANGES / RETURNS**

EXAKTUS offers to its clients the possibility of exchanging/returning products bought from EXAKTUS, according to the following terms and conditions:

1 - The client may exchange/return the product, with a copy of the invoice and the completed "Exchange/Return Request" form within **14 consecutive days** (for returns) and up to **30 consecutive days** (for exchanges) from the date of the invoice to the following address: *EXAKTUS, Material de Reabilitação Oral, Lda, Rua de Laborim 68, 4430-128 Vila Nova de Gaia - Portugal.*

2 - Any transport costs arising from the exchange/return will be paid by the customer, except if associated with possible shipping errors by EXAKTUS.

3 - In order to exchange/return the product, the client must ensure that (a) the product is in its original and intact packaging, (b) with legible and undamaged label (for easy traceability), (c) within the expiration date (with the exception of dental implants that have been sold with less than one year of expiration date) and in condition to be placed back on the market with its initial quality level. (d) The product must be completed, without damage or changes (e) and without signs of use; and (f) the instruction manual, where applicable, must be available. (g) If it cannot be guaranteed that the product has been stored according to its specifications, this product cannot be exchanged/returned. (h) In case of products purchased in kits, individual components of the same cannot be exchanged/returned.

4 - No exchanges or returns are accepted, except for manufacturing defects, for biomaterials and for the following brands: AIDITE, ANAXDENT, ASIGA, CURASAN, DETAX, DOCKLOCS, EXOCAD, FLÄSH, G&Z, GENEFILL, HILOTERM, HORICO, JIG GEL, KERATOR, MEDIT, NSK, RHEIN83, ROLAND, UBGEN, VERSAH and W&H.

5 - If any element mentioned in the previous point is missing, there will be no exchange/return and the product will be sent back to the client, with the shipping costs charged to the customer.

6 - In the case of products purchased in campaigns and/or fairs, the exchange and/or devolution is subject to previous evaluation by EXAKTUS.

7 - Any exchange or return after approval will give rise to a credit document for the returned material.

8 - Credits are due on the date they are issued, so in payments by debit account, the credit will be deducted on the first due date that occurs.

9 - EXAKTUS may, at any time, change or rescind part or all these conditions. The change or rescission of these conditions will not affect the exchange/return rights guaranteed under the present conditions for products acquired at a date before the change or rescission.

### **TERMOS E CONDIÇÕES PARA TROCAS / DEVOLUÇÕES**

A EXAKTUS oferece aos seus clientes a possibilidade de trocar/devolver os produtos adquiridos à EXAKTUS, de acordo com os seguintes termos e condições:

1 - O cliente poderá trocar/devolver o produto, juntamente com uma cópia da fatura e o formulário "Pedido de Troca/Devolução" preenchido no prazo máximo de **14 dias consecutivos** (para devoluções) e até **30 dias consecutivos** (para trocas) a contar da data da fatura, para a seguinte morada: *EXAKTUS, Material de Reabilitação Oral, Lda, Rua de Laborim 68, 4430-128 Vila Nova de Gaia - Portugal.*

2 - Quaisquer custos de transporte derivados da troca/devolução serão pagos pelo cliente, exceto se associado a possíveis erros de envio pela EXAKTUS.

3 - Para que a troca/devolução do produto possa ser efetuada, o cliente deverá assegurar que (a) o produto está dentro da sua embalagem original e intacta, (b) com etiqueta legível e não danificada (para fácil rastreabilidade), (c) dentro do prazo de validade (à exceção de implantes dentários que tenham sido vendidos com menos de um ano de prazo de validade) e em condições de ser recolocado no mercado com o nível de qualidade inicial. (d) O produto deve estar completo, sem danos ou alterações e (e) sem sinais de uso; e (f) o manual de instruções, quando aplicável, deve estar disponível. (g) Caso não seja possível garantir que o produto tenha sido armazenado de acordo com as suas especificações, este produto não poderá ser trocado/devolvido. (h) No caso de produtos adquiridos em kit, não poderão ser trocados/devolvidos componentes individuais dos mesmos.

4 - Não são aceites trocas ou devoluções, exceto por defeito de fabrico, para biomateriais e para as seguintes marcas: AIDITE, ANAXDENT, ASIGA, CURASAN, DETAX, DOCKLOCS, EXOCAD, FLÄSH, G&Z, GENEFILL, HILOTERM, HORICO, JIG GEL, KERATOR, MEDIT, NSK, RHEIN83, ROLAND, UBGEN, VERSAH e W&H.

5 - Na falta de qualquer um dos elementos referidos nos pontos anteriores, não haverá lugar a qualquer troca/devolução, sendo o produto reenviado novamente ao cliente, com os custos de transporte imputados ao cliente.

6 - No caso de produtos adquiridos em campanhas e/ou feiras, a troca e/ou devolução está sujeita a uma avaliação prévia pela EXAKTUS.

7 - Qualquer troca ou devolução após aprovação dará origem a um documento de crédito relativo ao material devolvido.

8 - Os créditos vencem-se na data da respetiva emissão, pelo que, nos pagamentos por débito em conta, o crédito será deduzido ao primeiro vencimento que ocorra.

9 - A EXAKTUS poderá, em qualquer momento, alterar ou rescindir uma parte ou a totalidade das presentes condições. A alteração ou rescisão destas condições não irá afetar os direitos de troca/devolução garantidos ao abrigo das presentes condições quanto aos produtos adquiridos em data anterior à alteração ou rescisão.