

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 – PROBLEM TYPE / TIPO DE PROBLEMA | | | |
| <input type="checkbox"/> Nonconforming product or service / Produto ou serviço não conforme | <input type="checkbox"/> Nonconforming shipment or order / Envio ou encomenda não-conforme | <input type="checkbox"/> Incident with product / Incidente com o produto | |
| <input type="checkbox"/> Guarantee request / Pedido de garantia | <input type="checkbox"/> Payment and terms / Pagamentos e condições | <input type="checkbox"/> Other / Outro: _____ | |
| 3 – PRODUCT INFORMATION / INFORMAÇÃO DO PRODUTO | | | |
| Reference / Referência | Description / Descrição | Batch / Lote | Amount / Quantidade |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 4 – PROBLEM DESCRIPTION / DESCRIÇÃO DO PROBLEMA | | | |
| Detection / <input type="checkbox"/> In the reception / <input type="checkbox"/> During the clinical/lab procedure / <input type="checkbox"/> Other / Outro: | | | |
| Deteção: Na receção Durante o procedimento clínico/laboratorial _____ | | | |
| Description (identified defect, circumstances, etc.) / Descrição (identificação do defeito, circunstâncias, etc.): | | | |
| | | | |
| Patient complications / Complicações no paciente? <input type="checkbox"/> YES / SIM <input type="checkbox"/> NO / NÃO | | | |
| If YES, please explain / Se SIM, por favor explique: | | | |
| | | | |
| Was the event reported to the competent Authority / O evento foi reportado à autoridade competente? <input type="checkbox"/> YES / SIM <input type="checkbox"/> NO / NÃO | | | |
| If YES, please provide more information / Se SIM, por favor forneça mais informação: | | | |
| | | | |
| 5 – PATIENT'S DATA / DADOS DO PACIENTE | | | |
| Age / Idade: | | Gender / Sexo: <input type="checkbox"/> Male / Masculino <input type="checkbox"/> Female / Feminino | |
| Product contact time / Tempo de contacto com o produto: | | | |
| Bone quality of the patient's implant placement / Qualidade óssea de colocação do implante do paciente: <input type="checkbox"/> D1 <input type="checkbox"/> D2 <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> D4 | | | |
| Oral hygiene of the patient / Higiene oral do paciente: | | <input type="checkbox"/> Normal / Normal <input type="checkbox"/> Moderate inflammation / Inflamação moderada | |
| | | <input type="checkbox"/> Slight inflammation / Ligeira inflamação <input type="checkbox"/> Severe inflammation / Inflamação severa | |
| Habits and health conditions / Hábitos e condições de saúde: | | <input type="checkbox"/> Bruxism / Bruxismo <input type="checkbox"/> Alcohol consumption / Consumo de Álcool | |
| | | <input type="checkbox"/> Smoking / Tabagismo <input type="checkbox"/> Poor Oral Hygiene / Reduzida Higiene Oral | |
| | | <input type="checkbox"/> Diabetes / Diabetes <input type="checkbox"/> Weak bone structure / Fraca estrutura óssea | |
| | | <input type="checkbox"/> Infection / Infeção <input type="checkbox"/> Other / Outro: _____ | |
| Customer Signature and Date / Assinatura do Cliente ¹ e Data: _____ | | | |

¹ By signing, the customer declares that he/she is perfectly aware and conscious of the terms and conditions for complaints/guarantees (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 reclamações/garantias (descritos no verso deste formulário) e que concorda integralmente com as mesmas.

| | | |
|---|--|--|
| 6 – DECISION (TO BE FILLED BY EXAKTUS) / DECISÃO (A SER PREENCHIDO PELA EXAKTUS) | | |
| <input type="checkbox"/> Complaint Accepted / Reclamação Aceite | <input type="checkbox"/> Guarantee Accepted / Garantia Aceite | <input type="checkbox"/> Rejected / Rejeitado |
| Decision Justification / Justificação da Decisão: | | |
| Decision Maker Signature and Date / Assinatura do Responsável pela Decisão e Data: | | |

TERMS AND CONDITIONS FOR COMPLAINTS/GUARANTEES

EXAKTUS provides guarantee for certain products it commercializes. The terms and conditions of these guarantees are mentioned below:

- 1 - All products commercialized by EXAKTUS are duly certified by competent international entities.
- 2 - The equipment and accessories have a guarantee period defined by the manufacturer, that can go from 1 to 2 years. This period is considered from the date of invoice of the equipment and can only be exercised upon presentation of the guarantee certificate and/or proof of purchase (invoice) and the form "Complaint/Guarantee Request" duly filled. In the case of EXAQUA products, the guarantee is assured up to 2 years after the sale/offer of the product to the end customer and with presentation of the respective proof.
- 3 - Products that have exceeded the period defined by the manufacturer or have defects caused by abnormal wear and tear, improper installation, negligence, mishandling and technical interventions by unauthorised personnel are considered out of guarantee conditions.
- 4 - If the equipment breaks down and if it is covered by guarantee, the client can take it to EXAKTUS office with the "Complaint/Guarantee Request" form duly filled in and the proof of purchase and/or guarantee.
- 5 - In the case of implants, they are only covered by guarantee when there is failure or fracture of the implant. The guarantee can only be exercised by sending the form "Complaint/Guarantee Request" duly filled, accompanied by the failed product and other components placed by the treatment provider, to EXAKTUS, within three months after the occurrence of the failure/fracture of the product. **NOTE: The product must be sent to EXAKTUS, properly sterilized and in a sealed package, resistant and that proves the sterilization effected through the colour.**
- 6 - The implants and/or accessories covered by the guarantee, that break down, must be sent, with the form "Complaint/Guarantee Request" duly filled in and the respective proof of purchase and/or guarantee, to the following address: *EXAKTUS, Material de Reabilitação Oral Lda, Rua de Laborim 68, 4430-128 Vila Nova de Gaia.*
- 7 - EXAKTUS can, at any moment, modify or rescind a part or the totality of these conditions. The change or rescission of these conditions will not affect the guarantee rights guaranteed under the present conditions for products acquired at a date previous to the alteration or rescission.

Regarding the complains, these are the conditions:

- 1 - The client can submit any contractual conflicts, to the arbitration and mediation mechanisms that are or will be legally constituted, as well as complain to EXAKTUS about acts or omissions that violate the legal dispositions applicable to the acquisition of goods.
- 2 - The complaint must be presented within 30 days, by filling the form "Complaint/Guarantee Request", as from the moment the client is aware of the facts, being registered in EXAKTUS information systems, which will decide the complaint, according to the deadlines defined in internal procedures.

TERMOS E CONDIÇÕES PARA RECLAMAÇÕES/GARANTIAS

A EXAKTUS fornece garantia para certos produtos que comercializa. Os termos e condições destas garantias são referidos abaixo:

- 1 – Todos os produtos comercializados pela EXAKTUS estão devidamente certificados pelas entidades internacionais competentes.
- 2 – Os equipamentos e acessórios possuem um período de garantia definido pelo fabricante, que nos termos legais pode ir de 1 a 2 anos. Este período é considerado a partir da data da fatura do equipamento e só pode ser exercido mediante apresentação do certificado de garantia e/ou comprovativo de compra (fatura) e o formulário “Pedido de Reclamação/Garantia” devidamente preenchidos. No caso dos produtos EXAQUA, a garantia é assegurada até 2 anos após a venda/oferta do produto ao cliente final e mediante apresentação do respetivo comprovativo.
- 3 – São considerados fora das condições de garantia os produtos que tenham ultrapassado o período definido pelo fabricante ou apresentem defeitos causados por desgaste anormal, instalação imprópria, negligência, mau manuseamento e intervenções técnicas por pessoal não autorizado.
- 4 – Se o equipamento avariar, e se estiver abrangido pela garantia, o cliente poderá dirigir-se com o mesmo às instalações da EXAKTUS, acompanhado pelo formulário “Pedido de Reclamação/Garantia” devidamente preenchido e pelo comprovativo de compra e/ou garantia.
- 5 – No caso dos implantes, apenas são abrangidos pela garantia quando há fracasso ou fratura de implante. A garantia só poderá ser exercida mediante o envio do formulário “Pedido de Reclamação/Garantia” devidamente preenchido, acompanhado pelo produto fracassado e outros componentes colocados pelo prestador tratamento, à EXAKTUS, no prazo de três meses após a ocorrência do fracasso/fratura do produto. **NOTA: O produto deve ser enviado para a EXAKTUS, devidamente esterilizado e em embalagem lacrada, resistente e que comprove a esterilização efetuada através da cor.**
- 6 – Os implantes e/ou acessórios abrangidos pela garantia, que avariarem, deverão ser remetidos, com o formulário “Pedido de Reclamação/Garantia” devidamente preenchido e o respetivo comprovativo de compra e/ou garantia, para a seguinte morada: *EXAKTUS, Material de Reabilitação Oral Lda, Rua de Laborim 68, 4430-128 Vila Nova de Gaia.*
- 7 – 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 garantia garantidos ao abrigo das presentes condições quanto aos produtos adquiridos em data anterior à alteração ou rescisão.

Em relação às reclamações, estas são as condições:

- 1 – O cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais, aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da EXAKTUS de atos ou omissões que violem as disposições legais aplicáveis à aquisição de bens.
- 2 – A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 dias e mediante o preenchimento do formulário “Pedido de Reclamação/Garantia”, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da EXAKTUS que deverá decidir a reclamação, mediante os prazos definidos em procedimentos internos.