



POLÍTICA DE GARANTÍA ALLIAGE S/A

01/01/2026

Sumário

1.	POLÍTICA DE GARANTÍA ALLIAGE	3
2.	GARANTÍA.....	3
3.	GARANTÍA ALLIAGE S/A	3
3.1	GARANTÍA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE REPARACIÓN CON ASISTENCIA TÉCNICA AUTORIZADA	6
4	PROGRAMA DE GARANTÍA EXTENDIDA ALLIAGE S/A.....	7
5	GARANTÍA DE PIEZAS DE REPUESTO.....	7
6	CANALES DE CONTACTO PARA LA ACTIVACIÓN DE LA GARANTÍA	7
	6.1 CONTATO COM A REDE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA.....	7
	6.2 CONTACTO CON EL SAC ALLIAGE	8
	6.3 CONTACTO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ZOHODESK	8
7	PLANES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS PRODUCTOS ALLIAGE ...	8
8	¿QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA?	9
9	ENVIO.....	9
	9.1 PRAZOS Y CONDICIONES	10
10	GARANTÍA – MERCADO EXTERNO	10
	10.1 UNIDAD ARGENTINA.....	10
	10.2 UNIDAD LATAM.....	10
	10.3 UNIDAD MÉXICO	11
	10.4 UNIDAD ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.....	11
	10.5 UNIDAD EMIRADOS ÁRABES UNIDOS (EUA)	11
11	VIGENCIA DE LA POLÍTICA	12

Con el objetivo de la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes, el presente documento expone toda la información necesaria para eventuales solicitudes de activación de la garantía de los productos adquiridos en Alliage S/A o a través de cualquier otro canal oficial de venta.

1. POLÍTICA DE GARANTÍA ALLIAGE

Esta Política de Garantía es aplicable a todos los productos desarrollados, fabricados y comercializados por Alliage S/A Industrias Médico Odontológica y se encuentra en conformidad con la legislación vigente de Protección al Consumidor.

2. GARANTÍA

La garantía del producto es la responsabilidad asumida por el proveedor/fabricante de entregar el bien libre de defectos y en condiciones de funcionamiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 445 del Código Civil Brasileño.

La garantía contempla dos períodos distintos de cobertura: el primer período corresponde a la garantía legal, y el segundo a la Garantía Contractual ofrecida por el proveedor/fabricante, contada a partir de la fecha de emisión de la Factura al cliente final.

El período de cobertura de la garantía varía de acuerdo con el producto adquirido, conforme a la tabla presentada a continuación. Únicamente este documento es válido y contiene información veraz respecto a la duración y cobertura de las garantías de los productos Alliage S/A.

Para los países en los que la garantía legal sea de 12 meses o más, los períodos de cobertura de la garantía contractual podrán sufrir modificaciones; por lo tanto, se recomienda contactar a la filial responsable para la debida alineación de dicha cobertura.

3. GARANTÍA ALLIAGE S/A

Alliage S/A Industrias Médico Odontológica garantiza sus productos contra cualquier defecto de fabricación, ya sea de material o de mano de obra, siempre que dichos defectos sean identificados y solicitados dentro del período de garantía.

Para cada familia de productos existe un período específico de cobertura contractual, ofrecido por Alliage S/A y contado a partir de la fecha de compra del producto, debidamente comprobada mediante la Factura de Venta.

En caso de que la garantía sea aprobada por Alliage S/A, las piezas de repuesto y/o reparaciones realizadas no serán cobradas al cliente final; no obstante, la Asistencia Técnica Autorizada podrá cobrar un valor establecido por reparaciones y servicios prestados, cuando corresponda.

Con el objetivo de la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes, este apartado detalla toda la información necesaria para eventuales solicitudes de garantía de los productos adquiridos en Alliage S/A o a través de cualquier otro canal oficial de venta.

A continuación, en la **Tabla 1**, se presenta la relación de los productos fabricados y comercializados por Alliage S/A, atendidos por la red de asistencia técnica autorizada, junto con sus respectivas coberturas de garantía:

FAMILIA DE PRODUCTO	PRODUCTO	GARANTÍA TOTAL	GARANTÍA EXTENDIDA	REGISTRO VIA QR CODE
Consultorios Odontológicos	Sillones Odontológicos	12 meses *	Aplicable	SI
Imagen Extraoral	Tomógrafos PRO	60 meses **	No Aplicable	SI
	Tomógrafos ONE	12 meses	Aplicable	SI
Imagen Intraoral	Sensor Intraoral	12 meses	No Aplicable	SI
	Escáner Intraoral	12 e 36 meses ***	No Aplicable	SI
	Rayos-x Portátil	12 meses	No Aplicable	SI
	Rayos-x Periapical	12 meses	No Aplicable	SI
	Digitalizador	6 meses	No Aplicable	SI
	Kit Académico	6 meses ****	No Aplicable	SI ****
Piezas de Mano	Micromotor Eléctrico	6 meses	No Aplicable	NO
	Contraángulos	6 meses	No Aplicable	SI
	Alta	6 meses	No Aplicable	SI
	Piezas Rectas	6 meses	No Aplicable	SI
	Autoclave	24 meses *****	No Aplicable	SI
Periféricos	Bomba de Vacío	12 meses	No Aplicable	SI
	Equip. de Profilaxis	24 meses	No Aplicable	SI
	Tips Periodoncia	3 meses	No Aplicable	NO

Tabela 1: Períodos de cobertura total y garantía extendida por familia de producto

Se entiende por garantía total la suma de la garantía legal (3 meses, en el caso de Brasil) más la garantía contractual ofrecida por el fabricante, la cual varía según el modelo del producto adquirido.

* Los tapizados y los taburetes cuentan con una cobertura total de garantía de 6 meses, gestionada directamente con los fabricantes, conforme a la Tabla 5 presentada a continuación.

** Los tomógrafos modelo PRO de la marca Dabi Atlante cuentan con 1 año de garantía total y 4 años de garantía para el emisor de rayos X (cabezal) y el sensor de captura de imagen. Esta extensión de garantía cubre el suministro de las piezas en caso de que la garantía sea validada, no cubriendo los costos relacionados con el servicio técnico, tales como mano de obra y desplazamiento. Asimismo, dicha extensión de garantía está condicionada al registro del producto mediante código QR en el momento de la recepción y al correcto cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo, conforme a lo establecido en el manual del producto.

*** Escáner Intraoral Eagle IOS: 3 años de garantía, siendo el primer año correspondiente a la garantía del producto completo y los años restantes aplicables al sistema de video de captura de imagen, cubriendo el suministro de las piezas necesarias y excluyendo los costos de servicio técnico, tales como mano de obra y desplazamiento. Escáner Intraoral modelo Eagle Scan: 1 año de garantía total, con excepción de la punta plástica, considerada un material de desgaste natural.

**** Los estudiantes de Odontología tienen derecho a la cobertura de garantía extendida. Esta garantía extendida se limita al período de duración del curso, con un plazo máximo de 5 años contados a partir de la fecha de la primera matrícula, considerando lo que ocurra primero (finalización del curso o 5 años de cobertura).

Para la comprobación del vínculo académico, el estudiante deberá obligatoriamente acceder al enlace <https://dabiatlante.com.br/garantiaextendida> y realizar el registro del producto adquirido.

Este programa es exclusivo para estudiantes en formación y tiene cobertura únicamente durante el período regular de la carrera. La garantía del producto solo podrá ser solicitada a través de la red de Asistencias Técnicas Autorizadas disponible en nuestro sitio web.

No estarán cubiertas por la garantía las piezas dañadas por uso indebido, tales como: falta de lubricación, golpes o caídas, exceso de presión de aire del equipo y señales de manipulación o violación.

***** Las autoclaves cuentan con 24 meses de cobertura de garantía, con excepción de la resistencia eléctrica, que posee una garantía de 6 meses.

Nota 1: El software odontológico cuenta con una garantía de 3 meses, contados a partir de la fecha de emisión de la factura del producto correspondiente. Se consideran software odontológico, entre otros: Eagle Eye, Saevo Image, On Demand, licencias de IA, etc.

Nota 2: Los productos adquiridos seminuevos/usados no cuentan con garantía de fábrica ni con derecho a cambio o devolución.

Nota 3: Los productos adquiridos de muestrarios de ferias cuentan con una garantía legal de 3 meses contra defectos funcionales, sin cobertura de defectos estéticos ni faltantes de piezas, siendo obligatoria la inspección visual por parte del comprador en el momento de la negociación.

Nota 4: Los productos adquiridos en showroom cuentan con una garantía de 12 meses a partir de la fecha de venta al cliente final.

Nota 5: De conformidad con el artículo 754 del Código Civil, el plazo para que el destinatario de la carga presente al transportista cualquier reclamación basada en pérdida parcial o daño de la carga es de diez (10) días, contados a partir de la recepción del producto en el destino final.

Es responsabilidad del cliente final verificar la integridad del producto en el momento de la recepción y contactar a la empresa transportista cuando la modalidad de flete sea FOB (Free on Board – contratado por el

cliente), o bien contactar a una de las Asistencias Técnicas Autorizadas cuando el flete sea contratado bajo la modalidad CIF (Cost, Insurance and Freight – contratado por Alliage).

Existen además productos comercializados por Alliage S/A cuyos servicios de garantía son realizados directamente por sus respectivos fabricantes, por lo que el cliente deberá contactarlos directamente, conforme a la información de contacto que se detalla a continuación:

PRODUCTO	GARANTÍA TOTAL	FABRICANTE	WEBSITE / ASISTENCIA TÉCNICA	CONTACTOS PARA SOLICITUD
Mochos	6 meses	Guará Móveis	No disponible	at@guaramoveis.com.br / (16) 99115-3623
Tapizados	6 meses			
Estabilizadores	12 meses	CS Eletro	https://www.cseleetro.com.br/politicas-de-garantias/	assistec3@cseleetro.com.br / (54) 9685-3034 / (54) 3238-8300 – opção 7
Compresores	12 meses	Chiaperini Compressores	https://www.chiaperini.com.br/assistencia-tecnica/	astecnica@chiaperini.com.br / sac@chiaperini.com.br / (16) 3954-9410

Tabela 2: Información de productos comercializados por Alliage y activación de garantía

Para las filiales internacionales, las garantías anteriormente descritas pueden sufrir modificaciones, de acuerdo con las negociaciones realizadas entre Alliage y los distribuidores. En estos casos, la solicitud de garantía deberá realizarse presentando, además de los documentos previamente descritos en este documento, el contrato de garantía con las filiales de Alliage, con el fin de comprobar la veracidad de la extensión de la garantía.

Todo Distribuidor Autorizado que sea clasificado como Asistencia Técnica Autorizada (AT) DEBE prestar servicios y atender equipos con defectos, independientemente de cuál distribuidor haya efectuado la venta. La orientación de Alliage será SIEMPRE dirigir al cliente a la Asistencia Técnica más cercana al cliente final.

Todos los equipos que se encuentren dentro del plazo de garantía deberán ser atendidos y no se deberá cobrar ningún importe al cliente final en los casos de constatación de defecto de fabricación, fallas prematuras ocurridas bajo condiciones correctas de uso del equipo y conforme a las operaciones previstas en el manual del producto (aplicable únicamente en las localidades donde Alliage cuente con Asistencias Técnicas Autorizadas).

En los demás casos, los costos de mano de obra y visita técnica serán de responsabilidad del cliente.

En los casos en que sea necesario el desplazamiento técnico hasta el cliente final, podrán cobrarse al cliente los valores correspondientes al desplazamiento, sumados a la hora técnica, para el beneficio del servicio in situ.

3.1 GARANTÍA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE REPARACIÓN CON ASISTENCIA TÉCNICA AUTORIZADA

Los productos terminados comercializados a través de **asistencias técnicas autorizadas**, después del diagnóstico de reparación y la **declaración de condena del equipo**, cuentan con **garantía legal y contractual** conforme a los puntos que se detallan a continuación:

- Piezas de mano W&H: 3 meses;

- Digitalizador PS: 3 meses;
- Sensor intraoral: 6 meses;
- Rayos X Portátil: 6 meses.

4 PROGRAMA DE GARANTÍA EXTENDIDA ALLIAGE S/A

También existe la posibilidad de comercializar Garantía Extendida a los clientes finales que adquieran Sillones Odontológicos y Tomógrafos.

Para obtener más información sobre aplicabilidad, condiciones y valores, se deberá consultar al equipo de Posventa a través de los contactos del SAC disponibles en los sitios web oficiales de las marcas.

5 GARANTÍA DE PIEZAS DE REPUESTO

Los plazos de cobertura de garantía para las piezas comercializadas como repuesto siguen las indicaciones a continuación, aplicables a eventuales defectos de fabricación, no cubriendo, por lo tanto, uso indebido o instalaciones inadecuadas:

- 3 meses cuando la pieza es vendida e instalada por profesionales no autorizados o por el propio cliente;
- 6 meses cuando la pieza es vendida e instalada por profesionales autorizados (Distribuidores Alliage);

Los plazos indicados anteriormente se contabilizan a partir de la emisión de la Factura de venta del Distribuidor Autorizado Alliage al cliente final o directamente por Alliage al cliente final.

6 CANALES DE CONTACTO PARA LA ACTIVACIÓN DE LA GARANTÍA

Los siguientes canales de contacto pueden utilizarse para iniciar un proceso de garantía:

6.1 CONTATO COM A REDE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

Para la activación de la Garantía, basta con acceder al sitio web de las marcas Alliage S/A, localizar la asistencia técnica autorizada más cercana a su ubicación y programar la evaluación técnica y el servicio correspondiente.

El enlace de acceso directo a la lista de asistencias técnicas autorizadas para cada una de las marcas del grupo Alliage S/A se encuentra disponible en los sitios web oficiales de las marcas del grupo Alliage.

Para la activación de la garantía, el producto deberá estar debidamente registrado a través del Código QR impreso en el embalaje o, en caso de no contar con Código QR, mediante el enlace proporcionado en este documento, que da acceso al sitio de registro de la garantía. Además, el propietario deberá contar con:

- Factura de compra del producto;
- Certificado de Garantía del Producto;
- Checklist de instalación del producto debidamente completado;
- Información básica, como modelo, marca y número de serie del producto;
- Comprobantes de realización de mantenimientos preventivos obligatorios (cuando aplique).

Para la activación de la garantía de tomógrafos, se deberá seguir siempre lo indicado en el punto 6.3 y, posteriormente, Alliage realizará la derivación a una asistencia técnica autorizada para el servicio, en caso de que aún sea necesario.

6.2 CONTACTO CON EL SAC ALLIAGE

En caso de tener cualquier duda o dificultad para localizar y contactar a una de nuestras asistencias técnicas autorizadas, el cliente podrá comunicarse con el SAC a través de los teléfonos (16) 98227-0297 / (16) 98246-0143 / (16) 98227-0182, o mediante el correo electrónico sac@alliage-global.com.

También es posible abrir solicitudes al SAC directamente en la plataforma Zohodesk, conforme a los enlaces presentados en el punto 6.3.

6.3 CONTACTO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ZOHODESK

Zohodesk es la plataforma oficial de soporte técnico utilizada por Alliage S/A. Todos los distribuidores o clientes finales que necesiten soporte deberán acceder a la plataforma, abrir un ticket y aguardar el contacto de retorno por parte de los especialistas técnicos de atención.

Para los clientes finales usuarios de equipos de la línea de imágenes, se deberá acceder al siguiente enlace para la apertura de tickets: <https://alliagesa.zohodesk.com/portal/pt-br/newticket?departmentId>.

7 PLANES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS PRODUCTOS ALLIAGE

Para garantizar el correcto funcionamiento y la durabilidad del producto, Alliage S/A, como fabricante, orienta a los clientes, Asistencias Técnicas y técnicos a realizar mantenimientos preventivos de forma periódica.

Para ello, el Plan de Mantenimiento Preventivo, disponible en Conecta, guía a los técnicos en la realización de estas tareas, proporcionando un paso a paso para analizar el correcto funcionamiento del producto, la frecuencia con la que debe realizarse la revisión, las piezas y herramientas necesarias, y pone a disposición un checklist que debe completarse como comprobante de la ejecución del mantenimiento preventivo.

Los Planes de Mantenimiento Preventivo para sillones odontológicos y productos de la línea de imágenes deberán estar en posesión del técnico, junto con dos copias impresas de las páginas correspondientes al producto atendido durante la visita de mantenimiento al cliente. Una copia deberá ser entregada al cliente junto con la Orden de Servicio (OS) y la otra quedará bajo la custodia del técnico y/o de la Asistencia Técnica.

Los documentos pueden localizarse en Conecta a través de los siguientes enlaces:

- Sillones y Periféricos: https://conecta-alliage.com/PlanodeManutencaoPreventiva_112024.pdf
- Línea de Imágenes: <https://www.conecta-alliage.com/mod/url/view.php?id=6540>

8 ¿QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA?

No están cubiertos por la garantía los defectos provenientes del desgaste natural, mal uso o cualquier eventualidad que pueda dañar el producto.

Cualquier ocurrencia o uso que no esté previsto ni indicado en el manual del producto dará lugar a la pérdida de la Garantía.

Asimismo, instalaciones, modificaciones realizadas en los productos o mantenimientos efectuados por empresas no acreditadas por Alliage también resultarán en la pérdida de la Garantía.

Además del desgaste natural derivado del uso frecuente, otros factores pueden contribuir a la deterioración prematura de los productos, lo que también ocasiona la pérdida de la Garantía, entre ellos:

1. Uso de agentes químicos no autorizados para la limpieza e higienización de los productos;
2. Falta de higienización de los productos respetando las periodicidades especificadas en los manuales;
3. Falta de lubricación de los componentes móviles;
4. Impactos, caídas o cualquier otro tipo de agresión mecánica a los productos;
5. Alimentación con tensión eléctrica incorrecta;
6. Uso de piezas de repuesto no genuinas de Alliage S/A;

9 ENVIO

En situaciones en las que sea necesario el envío del producto para el análisis de garantía a una de las asistencias técnicas acreditadas, el cliente será responsable del despacho del producto, componente o pieza, acompañado de una copia de la Factura de Compra y de la Factura de Remisión en Garantía (CFOP 5.949 para operaciones internas o CFOP 6.949 para operaciones interestatales).

Alliage S/A no se responsabiliza por paquetes extraviados o dañados durante el proceso de transporte. El costo del envío del producto será responsabilidad del cliente.

En el cuerpo de la factura, deberán describirse los productos que están siendo enviados y no deberá destacarse el ICMS.

9.1 PRAZOS Y CONDICIONES

Alliage S/A dispone de un plazo máximo de 30 días, a partir de la recepción del producto y de toda la documentación necesaria, para devolver el producto al cliente.

Las opciones de colores de tapizados y taburetes disponibles en el momento de la compra del producto pueden variar con el tiempo. Para más información, contacte directamente al proveedor indicado en la tabla 2 de este documento.

En caso de que el producto no esté acompañado de la factura de remisión en garantía, será devuelto al remitente para su adecuación.

Si el producto no está acompañado de la factura de compra, el servicio será considerado como mantenimiento correctivo fuera de garantía, y se elaborará un presupuesto de reparación que será sometido a la aprobación del cliente.

En casos de presupuestos no aprobados dentro de un plazo de 15 días, se solicitará el retiro del producto. Transcurridos 25 días desde el envío del presupuesto, se solicitará a una empresa transportista que retire el producto a cargo del cliente.

Se quiser, posso revisar a tradução completa do documento para garantir consistência terminológica em espanhol técnico (especialmente para uso LATAM).

10 GARANTÍA – MERCADO EXTERNO

10.1 UNIDAD ARGENTINA

Cobertura de Garantía de Productos: El período de Garantía Legal en Argentina es de 6 meses; por lo tanto, se mantienen los mismos períodos de cobertura total indicados en la Tabla 4 del punto 6.3, con excepción de la familia de productos Tips de Periodoncia, que pasa a contar con cobertura de 6 meses.

Cobertura de Garantía de Piezas: Las piezas comercializadas como repuestos cuentan con Garantía Legal de 6 meses, contados a partir de la fecha de emisión de la factura de venta al cliente final.

10.2 UNIDAD LATAM

Cobertura de Garantía de Productos: Para los países de América Latina en los que la legislación vigente determine un período de Garantía Legal inferior a la Garantía Total ofrecida por Alliage, se mantienen válidos los períodos de cobertura descritos en la Tabla 4 del punto 6.3. En los casos en que la Garantía Legal exigida por el país sea superior a la Garantía Total ofrecida por Alliage, prevalecerá el período previsto en la legislación local.

Cobertura de Garantía de Piezas: Las piezas comercializadas como repuestos cuentan con Garantía Legal de 6 meses a partir de la fecha de emisión de la factura de venta, con la salvedad de los países en los que la Garantía Legal exigida sea superior a 6 meses, prevaleciendo, en ese caso, el período establecido por la legislación local.

10.3 UNIDAD MÉXICO

Cobertura de Garantía de Productos: De acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente en México (https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/1_lfpc_ultimo_camdip.pdf), Alliage S/A, en su carácter de proveedora, será responsable por los servicios de reparación prestados durante el período de garantía. Los tiempos de reparación realizados dentro de dicho período no serán computados.

Cobertura de Garantía de Piezas: Es responsabilidad de la proveedora (Alliage S/A) asegurar el suministro de piezas de repuesto. Cuando el producto sea reparado y se sustituyan piezas, la garantía de dichas piezas comenzará en relación con el período restante. En caso de sustitución total del producto, el período de garantía será renovado.

10.4 UNIDAD ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

Cobertura de Garantía de Productos: Durante el período estándar de cobertura de la garantía, todos los productos, piezas y servicios estarán cubiertos por Alliage S/A. Al finalizar dicho período, en caso de que el cliente opte por la garantía extendida, esta se aplicará a las piezas especificadas (sensor de captura de imagen y emisor de rayos X/cabezal), conforme a las condiciones de la modalidad de garantía extendida. Si el cliente no opta por esta condición, los productos, piezas y servicios dejarán de estar cubiertos por la garantía. La cantidad de días en que el producto haya permanecido inutilizable para reparaciones durante el período de garantía será añadida al período total de garantía. Para más información, consultar la Ley de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission Act) en el siguiente enlace:

<http://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter2-subchapter1&edition=prelim>

Cobertura de Garantía de Piezas: Las piezas comercializadas como repuestos y los servicios prestados cuentan con Garantía Legal de 3 meses, contados a partir de la fecha de emisión de la factura al cliente final.

10.5 UNIDAD EMIRADOS ÁRABES UNIDOS (EUA)

Con relación al período de cobertura de garantía previsto para Alliage International, se considera un plazo de 18 meses para productos y piezas, contados a partir de la fecha de expedición del material destinado al

cliente final. Dicha fecha de expedición puede variar entre la fecha de despacho de Alliage International al distribuidor o la fecha de despacho directo desde Brasil, dependiendo de la viabilidad financiera y logística de ambas opciones.

11 VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política de Garantía y sus actualizaciones entran en vigor inmediatamente después de su fecha de publicación, sin una fecha de validez preestablecida.

Alliage S/A se reserva el derecho de revisar y modificar esta Política siempre que sea necesario, respetando la comunicación y divulgación previa a sus clientes y distribuidores mediante comunicados oficiales.

Alliage S/A se reserva el derecho de ser la única entidad responsable de la modificación, revisión o extensión de esta Política de Garantía.

Esta corresponde a la Revisión número 02, que entra en vigor a partir del 01 de enero de 2026.