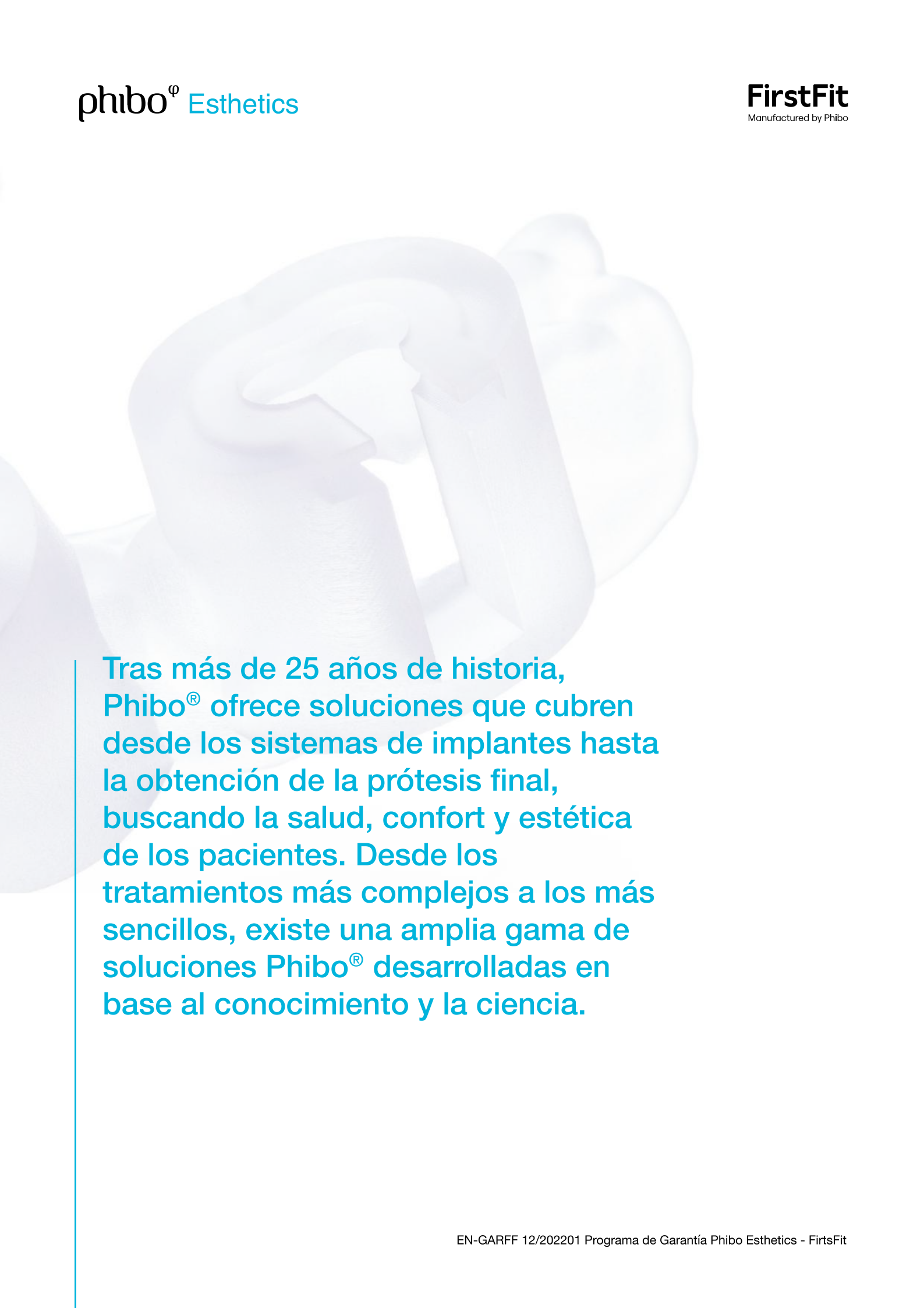


# Programa de Garantía

Phibo Esthetics - FirstFit

# Índice

1. Condiciones generales
2. Aplicación de la garantía
3. Periodos de garantía
4. Requisitos
5. Solicitud de garantía
6. Limitaciones generales de esta garantía
7. Modificación o finalización del programa de garantía



Tras más de 25 años de historia, Phibo<sup>®</sup> ofrece soluciones que cubren desde los sistemas de implantes hasta la obtención de la prótesis final, buscando la salud, confort y estética de los pacientes. Desde los tratamientos más complejos a los más sencillos, existe una amplia gama de soluciones Phibo<sup>®</sup> desarrolladas en base al conocimiento y la ciencia.

Ofrecemos predictibilidad de los resultados, optimización de los tiempos del tratamiento y reducción de la posibilidad de error asegurando en definitiva una mejor calidad para el paciente.

En Phibo<sup>®</sup> desarrollamos productos y servicios odontológicos tomando como base diferentes áreas del conocimiento y la ciencia desde la cirugía, la biotecnología, la física de materiales, la bioingeniería hasta la digitalización y la gestión empresarial.

Para Phibo<sup>®</sup> la investigación y el desarrollo con rigor científico y con base a estos conocimientos son el presente y futuro sobre el que pivota toda nuestra gama de productos y servicios.

Para Phibo<sup>®</sup> no se trata de aportar productos y servicios aislados que cubran solamente partes del proceso, desconectados entre ellos, lo realmente importante es ofrecer soluciones integrales fiables y flexibles que mejoren el trabajo de nuestros clientes, haciendo fácil lo difícil.

Gracias a Phibo<sup>®</sup> CAD-CAM usted pondrá al alcance de los pacientes:

- Soluciones totalmente personalizadas.
- Máxima precisión en el menor tiempo de tratamiento.
- Carillas digitalmente guiadas para un tratamiento mínimamente invasivo.
- Elimina provisionales.
- Máxima conservación de la estructura dental.
- Mayor predictibilidad estética y funcional.
- Mayor satisfacción de pacientes.

Por todo ello, en Phibo estamos absolutamente convencidos de la calidad de nuestros productos y ponemos a su disposición el programa de garantía más completo.

# 1. Condiciones generales

La tramitación de cualquier reclamación del sistema FirstFit by Phibo se gestionará única y exclusivamente a través de Phibo CAD-CAM S.L. y este programa de garantía, excepto en caso de que apliquen otras condiciones específicas. Todos los programas de garantía se pueden consultar en [www.phibo.com](http://www.phibo.com).

La garantía ofrecida bajo estos Términos y Condiciones deberá aplicarse junto a y en suma con la garantía y otras condiciones establecidas en las condiciones generales de venta de Phibo CAD-CAM S.L que se pueden consultar en [www.phibo.com](http://www.phibo.com).

El comprador asume todos los riesgos y responsabilidades derivados del uso de estos productos, tanto si se emplean por separado como junto con otros productos.

El sistema FirstFit by Phibo deber ser utilizado únicamente por profesional sanitario cualificado y tras haber pasado de forma satisfactoria el curso de capacitación requerido.

## 2. Aplicación de garantía

Esta garantía es exclusivamente en beneficio del profesional del tratamiento y no es aplicable a un tercero o cualquier otra persona o entidad. Los pacientes o proveedores intermedios no están incluidos en los beneficios de esta garantía.

La garantía sólo aplica a productos Phibo<sup>®</sup> en los países donde se comercializan los productos.

Esta garantía es válida solamente para el comprador original. Podrían ser aplicables otras condiciones particulares para mercados atendidos por filiales. Por favor contacte con su representante Phibo<sup>®</sup> para obtener información.

## 3. Periodos de garantía

Phibo CAD-CAM S.L. ofrece una garantía de 3 años para todos los productos FirstFit by Phibo, a excepción de las estructuras provisionales fabricadas con PMMA y férulas de franklin que es de 6 meses.

En el caso de las turbinas distribuidas por Phibo el periodo de garantía es de 1 año, conforme a las condiciones establecidas por su fabricante.

Las garantías se aplican desde la fecha de colocación.

## 4. Requisitos

El derecho a garantía sólo se podrá devengar en productos no conformes. Se define como producto no conforme aquel producto que tiene una deficiencia de fabricación o de material, o no satisface las especificaciones de los requisitos comunicados a Phibo CAD-CAM S.L. a través de los canales habilitados para ello. Los demás defectos quedan excluidos del alcance de la garantía y especialmente aquellos debidos a una incorrecta utilización posterior y/o un incorrecto mantenimiento.

El control y cuidado óptimo del paciente por el profesional del tratamiento y el cuidado del propio paciente son condiciones necesarias para que el tratamiento sea un éxito.

Phibo CAD CAM, S.L. sólo se compromete a proporcionar una sustitución o remplazo, si el caso ocurriera dentro del período de 3 años desde la colocación, siempre y cuando el profesional y paciente cumplan los requisitos siguientes:

- El profesional responsable del tratamiento debe seleccionar cuidadosamente al paciente, informar al paciente de las precauciones y contraindicaciones a tener en cuenta, así como derechos relacionados con su tratamiento y formar al paciente en la importancia de su colaboración para el éxito del tratamiento.
- Tener en cuenta y seguir rigurosamente las instrucciones del fabricante en el momento del tratamiento y utilizar prácticas dentales adecuadas y clínicamente aceptadas antes, durante y después del tratamiento.
- Es primordial que las impresiones se tomen de forma óptima, la preparación de la impresión debe estar libre de burbujas.
- La encía del paciente debe estar sana y sin inflamación para garantizar el éxito. La línea terminal de la preparación debe apreciarse totalmente en la reproducción, evitando fluidos en el surco.
- La última toma de impresión hasta que se producen y colocan las carillas dentales no han de pasar entre ambas fechas más de un mes.
- El fracaso de un tratamiento no sea provocado por un accidente, traumatismo o por cualquier otro daño causado por el paciente o por un tercero.



- Siempre que se efectuó una repetición de un caso o una carilla por fisura, fractura o desajuste se ha de tomar una nueva impresión sin las carillas a repetir con el sustrato limpio de cemento y porcelana.
- Estar al corriente en los procesos de pago con Phibo<sup>®</sup> o con cualquier compañía afiliada a ésta en el momento de la solicitud de la garantía.

## 4.1 Verificación en la recepción del caso

1. Funcionamiento Turbina FirstFit (debe lubricarse cada 30 min de uso continuo).
2. Ajuste de Guías de Preparación SmartPrep en el paciente.
3. Contenido del paquete enviado por el laboratorio (modelo HD, carillas en Guía de Posicionamiento OneStep, Guías de Preparación SmartPrep, férula de protección nocturna, fresas de preparación).
4. Guía de color Ivoclar (utilizamos esta guía para realizar los casos de carillas FirstFit. Para asegurar el tono deseado, se debe utilizar esta misma guía o una guía similar).

Si alguno de estos 4 puntos estuviera incompleto, no debe comenzar el caso y debe ponerse en contacto con FirstFit de inmediato.

**Si el profesional decide continuar, lo hará bajo su riesgo y supondrá la pérdida de la garantía.**

## 4.2 Pérdida de la garantía según las fases del tratamiento

### A. Antes de realizar las preparaciones:

- La manipulación de las guías de preparación, de las carillas o restauraciones, de la guía de posicionamiento y/o de las piezas dentales luego de la toma de impresión definitiva.
- Cualquier arreglo o tratamiento realizado luego de la toma de impresión definitiva.

#### A. Antes de realizar las preparaciones:

- La manipulación de las guías de preparación, de las carillas o restauraciones, de la guía de posicionamiento y/o de las piezas dentales luego de la toma de impresión definitiva.
- Cualquier arreglo o tratamiento realizado luego de la toma de impresión definitiva.

#### B. Durante la preparación dental:

- No seguir los pasos del protocolo enseñados en la formación del producto.
- No utilizar correctamente las fresas suministradas.
- Problemas en el caso por falta de mantenimiento del sillón dental.
- Si una de las guías sufre una rotura, debe detener el procedimiento de inmediato y consultar con un experto en FirstFit, si continua lo hace bajo su responsabilidad.
- Si fuerza la entrada de la carilla en la preparación y se esta se fisura.

#### C. En la finalización del caso:

- Cambios de color una vez fabricado el caso (al existir el producto prueba de color). En caso de repetir por este motivo, se abonará el 50% del caso.
- Descementaciones de carillas.
- Si las carillas ajustan en el modelo y no ajustan en boca. En caso de repetir se cobrará el 50% del caso.
- Cambios en la forma y anatomía de las piezas dentales (al existir la prueba de mockup biofuncional). En caso de repetir por este motivo, se abonará el 50% del caso.
- No realizar las revisiones pautadas al paciente (1er semana, 1er mes, 3er mes, 6to mes y cada 6 meses hasta agotar plazo de la garantía). Documento de visitas de seguimiento, se le pedirá al facultativo el libro de visitas con fotografías.

**IMPORTANTE:** debe acudir a cada revisión con la férula de protección nocturna. Esta tiene un plazo de garantía de 6 meses, desde la fecha de la primera fabricación, solo cubre el desgaste por el uso habitual. Para el cumplimiento de esta, se debe enviar la férula desgastada al laboratorio.

## 5. Solicitud de garantía

- Puede reportar cualquier caso de garantía de producto a través del portal <http://customercenter.phibo.com> ,o enviar un correo electrónico a [garantiacalidad@phibo.com](mailto:garantiacalidad@phibo.com).
- En el caso aplicable, incluya el producto afectado debidamente esterilizado si ya ha sido utilizado en paciente.
- Envíe el sobre producto a Phibo a la siguiente dirección a la atención del Área de Calidad: PHIBO: P.I. Mas d'En Cisa, Gato Pérez 3-9, 08181, Sentmenat, Barcelona.
- Si lo precisa puede solicitar su recogida al Servicio de Atención al Cliente llamando al +34 936 268 422 o puede contactar por email: [atencionfirstfit@phibo.com](mailto:atencionfirstfit@phibo.com)

La garantía debe ser solicitada dentro del período de 30 días posteriores a la detección del producto no conforme, siempre y cuando la detección se produzca dentro del período de garantía establecido para cada producto. Phibo realizará la gestión y análisis interno de casos en un plazo máximo de 30 días laborables, siempre y cuando la información recibida sea suficiente para analizar el caso bajo el programa de garantía. En caso de que no se reciban suficientes datos para analizar el caso, se cerrará automáticamente pasados 30 días laborables por falta de datos; el caso podrá reabrirse en cualquier momento bajo solicitud del cliente si se reportan datos adicionales a Phibo. Si el caso está dentro del programa de garantía, Phibo realizará el abono o el reemplazo del producto no conforme según proceda.

De acuerdo con el Reglamento (EU) 2016/679 de Protección de Datos Generales (GDPR), Phibo CAD-CAM S.L. no conservará ningún dato que haga referencia al paciente e identificará la reclamación sólo con el Código asignado por Phibo CAD-CAM S.L.

El producto recibido procedente de una reclamación no se devolverá a clientes. Para cualquier duda puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente FirstFit de Phibo CAD-CAM S.L.

## 6. Limitaciones generales de esta garantía

El uso y aplicación del sistema FirstFit by Phibo está fuera del control del fabricante, quedando bajo responsabilidad del usuario los daños que pudiera ocasionar derivados del uso del producto. Phibo CAD-CAM S.L. queda exenta de responsabilidad por daños o perjuicios derivados de la manipulación o uso incorrectos. Ni Phibo CAD-CAM S.L. ni ninguna de sus filiales serán responsables en ninguna circunstancia de lucro cesante, pérdida de beneficios, daños especiales, indirectos, imprevistos o emergentes de cualquier naturaleza y debidos a cualquier causa.

A excepción de lo expuesto expresamente en el presente Programa de garantía Phibo CAD-CAM, S.L. ni ninguna de sus filiales ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, excepto que sus productos no presentarán defectos en los materiales ni de fabricación.

# 7. Modificación o finalización del programa de garantía

Phibo CAD-CAM S.L. puede modificar o finalizar este programa de garantía en cualquier momento, siempre que Phibo CAD-CAM S.L. informe mediante notificación escrita de dicha modificación o suspensión no menos de 60 días antes de su aplicación. Los cambios o la finalización de la garantía no afectarán a los productos sujetos a la garantía y reportados a Phibo CAD-CAM S.L. con anterioridad a la fecha del cambio o cancelación.

Con 60 días de anticipación, Phibo CAD-CAM S.L. puede, a su exclusiva discreción, cancelar el acceso a cualquiera de los beneficiarios de este programa de garantía. Tal decisión no afectará a los beneficios que ha reportado al participante antes de la efectiva fecha de finalización, siempre que las condiciones de garantía sean cumplidas. Al participar en este programa de garantía y en la compra de productos Phibo®, el profesional del tratamiento acepta los términos y condiciones previstos en él. Por favor contacte con su representante Phibo® para obtener más información.

phibo<sup>φ</sup>

la sonrisa digital y  
de confianza en casa

Para más información contacto con nosotros [phibo.com](https://phibo.com)