

Programa de Garantía

Phibo CAD CAM *Clinica*

El programa de garantía Phibo CAD CAM establece las condiciones y los términos bajo los cuales se brinda garantía para los productos de Phibo CAD-CAM S.L. Clínica.

1. CONDICIONES GENERALES

- Las reclamaciones se gestionarán exclusivamente a través de Phibo CAD-CAM S.L.
- El programa de garantía se encuentra en www.phibo.com

2. APLICACIÓN DE LA 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[®] 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[®] para obtener información.

3. PERIODOS DE GARANTÍA

- Prótesis fijas: garantía de **3 años**.
- Estructuras provisionales (PMMA) y férulas dentales: garantía de **6 meses**.
- Inicio de la garantía: desde la fecha de recepción del producto en la clínica.

4. REQUISITOS

- El derecho a garantía solo procede en productos no conformes, definidos como aquellos con deficiencias de fabricación o material, o que no cumplen las especificaciones comunicadas a Phibo CAD-CAM S.L. por los canales oficiales.
- El control y cuidado óptimo del paciente por parte del profesional de la clínica y el paciente mismo es fundamental para el éxito del tratamiento.
- Para que la garantía sea válida, el profesional y la clínica deben cumplir con:
 - Seleccionar cuidadosamente al paciente, informarle sobre precauciones, contraindicaciones, [recomendaciones de uso y cuidados](#), derechos y la importancia de su colaboración.
 - Seguir rigurosamente las instrucciones del fabricante para el diseño, aplicando prácticas dentales adecuadas y aceptadas.
 - He de asegurar que las impresiones sean óptimas: sin burbujas, y en digital sin defectos en las mallas.
 - Para férulas dentales, las impresiones deben incluir el "Bite", es recomendable enviar el jig de Lucia para correcta oclusión en el diseño.
 - La encía del paciente debe estar sana y sin inflamación al momento de la impresión.
 - La diferencia entre la última toma de impresión y la producción o colocación del producto (carillas, prótesis o férulas) no debe superar un mes. En caso de superarse este plazo, cualquier falta de ajuste no será imputable a Phibo.
 - Informar al paciente sobre el mantenimiento necesario indicado en nuestras IFU que se encuentran en la web de Phibo.
 - Realizar la toma de color sin uso de flash para garantizar precisión en el color.
 - Si el diseño realizado por Phibo no se ajusta a la prescripción clínica facilitada por el facultativo.
 - Si el diseño realizado por Phibo presenta errores imputables a Phibo aun siendo validado por el cliente.

5.SOLICITUD DE GARANTÍA

Para reportar un caso de garantía, siga estos pasos:

1. Acceda al portal:

Ingrese a  <http://customercenter.phibo.com>, acceda al apartado **Sinergia** y comunique su reclamación mediante un comentario en el número de caso correspondiente.

También por el correo electrónico :  garantiacalidad@phibo.com

2. Prepare el producto:

Si Phibo CAD-CAM lo solicita, envíe el producto debidamente esterilizado, en caso de que haya sido utilizado en un paciente.

 Dirección de envío:

P.I. Mas d'En Cisa, Gato Pérez 3-9, 08181, Sentmenat, Barcelona, España

3. Servicio de recogida:

Para cualquier duda o si necesita solicitar recogida, contacte con el Servicio de Atención al Cliente:

 **+34 936 268 422**

 atencionclientes@phibo.com / phiboaesthetics@phibo.com

4. Protección de datos y devolución:

En cumplimiento con la normativa GDPR, Phibo CAD-CAM S.L. no conservará datos personales de pacientes. Las reclamaciones se identificarán únicamente con un código asignado por Phibo.

Los productos reclamados **no serán devueltos** al cliente.

5. Plazos para solicitar garantía:

La solicitud debe realizarse en un plazo máximo de **30 días desde la detección del defecto**, siempre que dicha detección se produzca dentro del período de garantía establecido para cada producto (consultar apartado 3. Periodos de la garantía).

6. Análisis del caso:

Phibo analizará la reclamación en un plazo máximo de **30 días laborables**, siempre que se haya recibido toda la información necesaria.

7. Falta de información:

Si no se dispone de información suficiente, el caso se cerrará automáticamente tras 30 días laborables. Sin embargo, podrá reabrirse si el cliente aporta datos adicionales posteriormente.

8. Resolución:

Si el caso cumple con las condiciones de garantía, Phibo procederá al **abono o reemplazo del producto no conforme**, según corresponda.

6. LIMITACIONES GENERALES DE ESTA GARANTÍA

- El uso y aplicación del sistema de estructuras intermedias CAD-CAM está fuera del control del fabricante.
- Cualquier daño derivado del uso del producto es responsabilidad exclusiva del usuario.
- La empresa queda exenta de responsabilidad por daños o perjuicios causados por manipulación o uso incorrecto.
- Ni la empresa ni sus filiales serán responsables por lucro cesante, pérdida de beneficios, daños especiales, indirectos, imprevistos o emergentes, sin importar la causa.
- Salvo lo expresamente indicado en este programa de garantía, no se ofrecen otras garantías, ni explícitas ni implícitas.
- La garantía asegura únicamente que los productos estarán libres de defectos en materiales y fabricación.

7. MODIFICACIÓN O FINALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GARANTÍA

- Phibo CAD-CAM S.L. se reserva el derecho de modificar los periodos de garantía, en cualquier momento, en su totalidad o en parte.
- La modificación de esta Política de garantía no afectará a los productos antes de la modificación de éstas.
- Phibo CAD-CAM S.L. puede cancelar el acceso a este programa de garantía a cualquier beneficiario con 60 días de anticipación, a su exclusiva discreción. Esta decisión no afectará a los beneficios ya obtenidos por el participante antes de la fecha efectiva de finalización, siempre y cuando se cumplan las condiciones de garantía.
- Al participar en este programa de garantía y al adquirir productos Phibo®, el profesional del tratamiento acepta los términos y condiciones establecidos en él.
- Para obtener más información, por favor, contacte con su representante Phibo®.