

Programa de Garantía

Phibo CAD CAM *Laboratorios*

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. Laboratorios.

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 personal e intransferible y se aplica únicamente al comprador original, habitualmente el laboratorio protésico que haya adquirido directamente el producto a través de Phibo® CAD-CAM S.L.

Quedan excluidos del derecho a beneficiarse de esta garantía:

- Pacientes.
- Clínicas dentales.
- Cualquier otra entidad o persona no identificada como comprador original.

3. PERIODOS DE GARANTÍA

- Se ofrecen las siguientes coberturas, según el tipo de estructura CAD-CAM:

Material / Producto	Período de garantía
Titanio Cromo-Cobalto Zirconio E.max Composite	
Estructuras removibles metálicas Ortodoncia metálicas	
PMMA (estructuras provisionales) Férulas de descarga Férula de gingivectomía Férula quirúrgica Modelos	

La garantía entra en vigor a partir de la **fecha de suministro** de la estructura intermedia al **laboratorio protésico**.

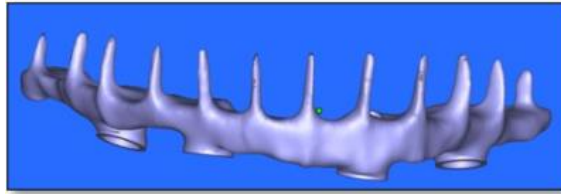
4. REQUISITOS

- El derecho a garantía se aplicará únicamente a productos no conformes. Se considera producto no conforme aquel que:
 - Presenta defectos de fabricación o materiales.
 - No cumple con las especificaciones comunicadas y aprobadas por el protésico mediante las herramientas oficiales (Lab Center, Phibo[®] Inbox).

Casos excluidos de garantía:

- Casos de KO Aceptado por el cliente por no cumplir especificaciones.
- Diseño incorrecto realizado por el laboratorio protésico.
- Uso inadecuado o mantenimiento incorrecto del producto
- Manipulación de la conexión, tales como arenado, fresado, corte o soldadura.
- Producción de estructuras pese a que se haya informado que el diseño no cumple con las especificaciones (por ejemplo, incumplimiento del grosor mínimo) y el laboratorio decida continuar.
- Falta de ajuste de la prótesis detectada únicamente en la prueba en boca. Solo se aceptan desajustes previamente identificados en el modelo, en cuyo caso se analizará si el origen está en el proceso de fabricación.
- Uso de tornillos diferentes a los recomendados implica la pérdida de garantía en caso de desajuste.
- No usar análogos originales ni análogos compatibles fabricados por Phibo.
- Todas las férulas de descarga personalizadas deben cumplir con el parámetro mínimo de diseño de 1 mm de grosor de pared.
- Estructuras múltiples atornilladas con más de una conexión antirrotatoria, que impidan un ajuste correcto.
- Cualquier prótesis diseñada con canales anguladas , distinta a Phibo Axis® (solución Phibo para angulaciones).
- Barras en Cromo-Cobalto, en lugar de titanio, debido a posibles deformaciones durante el proceso de fabricación.
- Para garantizar el ajuste de las estructuras tipo Blender, tanto la barra (titanio) como la supra (zirconio, composite) deben ser fabricadas por Phibo. No se garantiza el ajuste si Phibo fabrica solamente una de las partes. Además, el pedido debe ser realizado en un mismo caso y marcando la casilla de comprobación de ajuste y será recogido para su comprobación en el caso de recibir el producto no conforme.
- Casos en los que se utilicen componentes compatibles de medidas notablemente distintas a las originales y que ponen en riesgo el ajuste y pasividad.

- Diseño con retenciones muy finas, aunque no superen los 3mm de longitud. No es posible garantizar la fabricación de estas retenciones bien definidas. Ejemplo gráfico:



- Diseños con retenciones tipo “Y” o retenciones de más de 3 mm de longitud, que pueden alterar el resultado final respecto al diseño original. Ejemplo grafico:



- Casos en los que se utilicen componentes no compatibles con el pedido solicitado y fabricado. Ejemplo: Diseñar y fabricar librería IPD-TPA específica de IPD para conexiones anguladas (que están desarrolladas para su tornillo TPA de IPD), pero usar tornillo Phibo Axis, específico para la librería propia de Phibo Axis para angulaciones, y específico para conexión Phibo Axis.
- No se garantiza la funcionalidad de los aditamentos de otras marcas que no sean réplicas del original, exceptuando los aditamentos Phibo.
- Falta de una calibración adecuada del escáner o escaneado insuficiente (por ejemplo, no usar alta definición en puentes de más de 3 unidades).
- No realizar la verificación del alineado de postes tras el escaneado (*best fit* sin corte de comprobación).

- Incumplimiento de los parámetros de diseño específicos según el tipo de zirconio utilizado. La garantía no será válida si las estructuras no respetan las siguientes dimensiones mínimas:

Tipo de Zirconio	Grosor de pared	Área de conexión (hasta 3 piezas)	Área de conexión (4 o más piezas)
DentalDirekt Monocolor Zirconia	Piezas individuales: $\geq 0,5$ mm Hasta 3 piezas: $\geq 0,5$ mm 4 o más piezas: $\geq 0,7$ mm	Anteriores: $> 7 \text{ mm}^2$ Posteriores: $> 9 \text{ mm}^2$	Anteriores: $> 9 \text{ mm}^2$ Posteriores: $> 12 \text{ mm}^2$
DentalDirekt Multilayer Zirconia	Piezas individuales: $\geq 0,5$ mm Hasta 3 piezas: $\geq 0,8$ mm	Anteriores: $> 10 \text{ mm}^2$ Posteriores: $> 13 \text{ mm}^2$	No recomendado
Ivoclar Prime LT	Piezas individuales: $\geq 0,5$ mm	Anteriores: $> 10 \text{ mm}^2$	No recomendado
Ivoclar Prime MT Multilayer	Hasta 3 piezas: $\geq 0,8$ mm	Posteriores: $> 13 \text{ mm}^2$	
Aidite Aizir	Hasta 3 piezas: $\geq 0,8$ mm	Posteriores: $> 13 \text{ mm}^2$	
Adite 3D pro ML Multilayer			

- **Zirconio Aidite 3D PRO**



- Restringido a 2 pónicos consecutivos alrededor de los pilares.
- No hacer restauraciones inferiores a 8mm.
- No realizar cantilever.
- Preparaciones sin retención en la cavidad
- El diseño deberá cumplir con los requisitos de espesor mínimo y ajustarse a los parámetros establecidos para el puente

Tipo de restauración	Anterior		Posterior	
	Grosor	Área sección transversal del puente	Grosor	Área sección transversal del puente
Corona unitaria	0.6 mm	n/a	0.8 mm	n/a
Puente con menos de 3 uds	0.8 mm	9 mm ²	1.9 mm	12 mm ²
Puentes grandes (>4 uds)	1.2 mm	12 mm ²	1.2 mm	12 mm ²

- **Zirconio Phibidia**

- Las rehabilitaciones de Zirconio Multilayer cementadas y atornilladas están limitadas a estructuras de hasta 4 unidades en sector posterior, con un máximo de una pónica entre muñones o pilares.
- En sectores anteriores con Zirconio Multilayer, se permiten rehabilitaciones de hasta 6 unidades, sin pónicas.
- Las rehabilitaciones en Zirconio Monocolor no tienen límite de unidades, siempre que no se superen dos pónicas entre muñones o pilares.
- No se cubrirán aquellos diseños en zirconio con extensiones libres que hayan provocado tensiones excesivas o fracturas por fatiga, siempre que la fractura se haya producido en dichas zonas

5.SOLICITUD DE GARANTÍA

Para reportar un caso de garantía, siga estos pasos:

1. Acceda al portal:

Ingresa a  <http://customercenter.phibo.com>, en el apartado de “Reclamaciones” y genere su caso de garantía y descargue el formulario correspondiente. Imprímalo para su envío.

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**

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®.