

Programa de garantía Phibo CAD-CAM para estructuras intermedias, términos y condiciones.

Tras más de 25 años de historia, Phibo® 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® 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® 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® 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® 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® CAD-CAM usted pondrá al alcance de los pacientes:

- Soluciones totalmente personalizadas.
- Con la máxima estética.
- Los mejores ajustes que les aportarán mayor fiabilidad en sus prótesis y predictibilidad a largo plazo.

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 caso de estructuras intermedias en CAD-CAM 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.

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

2. APLICACIÓN DE LA GARANTÍA

Esta garantía es válida solamente para el comprador original, en general, el laboratorio protésico y no se podrán beneficiar terceras personas o entidades, incluidos los pacientes, las clínicas u otros proveedores intermediarios.

3. ÁMBITO DE LA GARANTÍA

PERÍODO GARANTÍA

Phibo® CAD-CAM S.L. ofrece una garantía de cinco años para todas las estructuras en CAD- CAM elaboradas en Titanio, Cromo-Cobalto, Zirconia e IPS e.max® CAD (marca registrada de Ivoclar Vivadent AG), seis meses para las estructuras provisionales elaboradas en PMMA y férulas de descarga (splint), y un año para estructuras removibles esqueléticas en Cromo-Cobalto.

Esta garantía se aplicará desde la fecha de suministro de la estructura intermedia en cuestión al laboratorio protésico.

CONDICIONES

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., indicadas por el protésico mediante las herramientas facilitadas por Phibo® CAD-CAM S.L. a tal efecto (gestor de envíos, Phibo® Inbox o cualquier otro sistema electrónico). Los demás defectos quedan excluidos del alcance de la garantía y especialmente aquellos debidos al diseño realizado por el laboratorio protésico, a una incorrecta utilización posterior y/o un incorrecto mantenimiento.

Casos excluidos de garantía:

- Si la conexión ha sido manipulada (ej. Arenada, fresada, cortada y soldada)
- En el caso de que el Laboratorio decida que se produzca una estructura pese a que Phibo haya informado que el diseño está fuera de las especificaciones de Phibo (Ejemplos: incumplimiento del grosor mínimo)
- En el caso que se detecte una falta de ajuste de la prótesis cuando se realiza la prueba en boca. Solo pueden ser aceptados casos de desajustes detectados previamente en el modelo, en esos casos Phibo analiza si el caso ha podido ser debido al proceso de fabricación.

Programa de Garantía Phibo® CAD-CAM, S.L.

- En el caso de la Zirconia Multilayer las rehabilitaciones, cementadas y atornilladas, están limitadas a estructuras de hasta 4 unidades, en sector posterior, con un máximo de una pónica entre muñones o pilares. Para sectores anteriores, pueden realizarse rehabilitaciones con estructuras de hasta 6 unidades, sin pónicas.
- En el caso de la Zirconia Monocolor, las rehabilitaciones no tienen límite de unidades, sin superar el máximo de dos pónicas entre muñones o pilares.
- En el caso de Zirconia, se recomienda no diseñar con extensiones libres
- En el caso de no adquirir los tornillos recomendados por Phibo, se perderá la garantía de la pieza en caso de desajuste.
- No utilizar análogos originales o los análogos compatibles fabricados en Phibo

Phibo® CAD-CAM S.L. cumple con este programa de garantía de los productos como atención a los clientes mediante una factura de abono o un reemplazo del producto, según se considere oportuno.


REQUISITOS


Para beneficiarse del Programa de Garantía Phibo® CAD-CAM, el laboratorio debe cumplir los siguientes requisitos:


- Asegurar una correcta manipulación del producto siguiendo las instrucciones de uso publicadas en nuestra web www.phibo.com.
- Haber realizado todos los pagos a Phibo® CAD-CAM S.L. o a cualquier compañía asociada al grupo Phibo®.
- Haber cumplimentado correctamente el formulario de reclamación disponible en la web.
- Comunicar el caso dentro de los plazos establecidos por Phibo® CAD-CAM S.L. (30 días posteriores a la detección del producto no conforme).


4. SOLICITUD DE GARANTÍA

Puede reportar cualquier caso de garantía de producto a través del portal <http://customercenter.phibo.com>

- 

1 Imprima el formulario del caso generado en Customer Centre <http://customercenter.phibo.com>
- 

2 Incluya el producto afectado debidamente desinfectado si ya ha sido utilizado en paciente. Si su caso es de implante o aditamentos, incluya también radiografías con prótesis cargadas.
- 

3 Envíe el sobre con el formulario y 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.
- 

4 Si lo precisa puede solicitar su recogida al Servicio de Atención al Cliente llamando al +34 937 152 688. También puede contactar por email: garantiacalidad@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 (ver 3. Ámbito de la garantía). 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 de Phibo® CAD-CAM S.L.

5. LIMITACIONES GENERALES DE ESTA GARANTÍA

El uso y aplicación del sistema de las estructuras intermedias en CADCAM 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®, ni 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.

6. 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.