

Ziacor CAD-CAM SL

Calle Búhos, 2
28320 Pinto - Madrid - ESPAÑA
Tfno.: +34 91 291 84 73
info@ziacor.com - www.ziacor.com
CIF: B-87402376 | VAT No: ESB-87402376

Servicios Ziacor® y garantía de producto
1. Horarios de atención telefónica

- Lunes a viernes de 8:30H a 17:00H.

2. Solicitud de productos

Puede realizar sus solicitudes o pedidos de producto a través de cuatro vías diferentes:

- Llamando al servicio de atención al cliente +34 91 291 84 73
- Enviando su pedido mediante e-mail pedidos@ziacor.com
- Enviando su pedido a través de nuestra web www.ziacor.com
- Enviando su pedido a las instalaciones de Ziacor® en la calle Búhos, 2 - 28320 Pinto - Madrid - ESPAÑA

3. Entrega de los productos

Los plazos de entrega de los productos dependen del proceso de producción necesario. En una solicitud o pedido de producto se considerará plazo de entrada el momento de su recepción en nuestras instalaciones antes de las 12:00h por cualquiera de los medios mencionados en el punto 2. Si la recepción del pedido es posterior a las 12:00h tendrá consideración de entrada el siguiente día hábil. Para que una solicitud o pedido sea considerada correcta deberá estar acompañado de todos los elementos necesarios para su realización, además de su correspondiente prescripción clínica completada.

- En el caso de tener que recibir tomas de impresiones, modelos de laboratorio o cualquier otro material para la realización del trabajo, se considerará plazo de entrada la fecha con la que se recepcione todos los elementos necesarios en nuestras instalaciones.
- Los plazos aquí expuestos son exclusivos de la realización de los trabajos, no incluyen los tiempos de envío necesarios para que el producto llegue a su destino.

4. Repeticiones de producto

Ziacor® realiza un trabajo de producción a medida en base a:

4.1. El envío de un archivo STL

- Si el producto difiere del archivo STL proporcionado, Ziacor® realizará una repetición sin coste alguno para el cliente. Esta repetición se producirá a partir del análisis de la incidencia y aceptación de la misma por escrito por parte de Ziacor®.
- Si el producto es exacto al archivo STL proporcionado, Ziacor® NO asume ningún coste por la repetición del trabajo por no tratarse de un error de fabricación. Sin embargo, Ziacor® realizará un descuento del 20% sobre el PVP para las repeticiones de piezas o productos por motivos no imputables a Ziacor®.

4.2. Envío de modelos de laboratorio

- Si el producto no tiene pasividad o no ajusta correctamente sobre el modelo de laboratorio proporcionado, Ziacor® realizará una repetición sin coste alguno para el cliente. Esta repetición se producirá a partir del análisis de la incidencia y aceptación de la misma por escrito por parte de Ziacor®.
- Si el producto no tiene pasividad o no ajusta correctamente en la clínica dental pero, si tiene pasividad o ajusta correctamente sobre el modelo de laboratorio proporcionado, Ziacor® NO asume ningún coste por la repetición del trabajo por no tratarse de un error de fabricación. Sin embargo, Ziacor® realizará un descuento del 20% sobre el PVP para las repeticiones de piezas o productos por motivos no imputables a Ziacor®.

4.3. Sistema Symbiosis

Para poder optar a la garantía de repetición del producto trabajando mediante este sistema, debe de haber seguido correctamente todo el proceso, haber realizado la toma de impresión mediante el uso de los requisitos mínimos del mismo y la prueba de pasividad cuando sean 2 o más implantes por arcada.

- Si se ha seguido el sistema Symbiosis completamente y el producto no tiene pasividad o no ajusta correctamente, Ziacor® realizará una repetición sin coste alguno para el cliente. Esta repetición se producirá a partir del análisis de la incidencia y aceptación de la misma por escrito por parte de Ziacor®.
- Si no se ha seguido el sistema Symbiosis completamente y el producto no tiene pasividad o no ajusta correctamente, Ziacor® NO asume ningún coste por la repetición del trabajo por no tratarse de un error de fabricación. Sin embargo, Ziacor® realizará un descuento del 20% sobre el PVP para las repeticiones de piezas o productos por motivos no imputables a Ziacor®.

Notas:

- Ziacor® realiza los diseños de las estructuras y coronas siguiendo las pautas marcadas en la prescripción clínica y las anatomías dentales estándar. El cliente tiene derecho a solicitar una verificación previa de este diseño solicitándolo en la misma prescripción clínica. El hecho de no solicitar la verificación previa del diseño por parte del cliente, exime a Ziacor® de responsabilidad alguna en los productos realizados.
- Todos los elementos o materiales que aporte el cliente para la realización de los productos deben estar en perfecto estado. Ziacor® no cubre con la garantía de repetición, ningún producto en el que el cliente haya enviado material en mal estado.
- Las repeticiones de producto, en cualquier caso, se realizarán en los plazos marcados según el punto 3, entrega de los productos.

5. Garantías
Términos y condiciones:

Los productos Ziacor® sobre muñones e implantes cuentan con una garantía en caso de rotura o defecto de fabricación. La garantía de productos Ziacor® sólo cubre los productos Ziacor® y no incluye ningún otro producto o coste adicional.

Consulte las condiciones generales de garantía en www.ziacor.com

A continuación detallamos la garantía de cada producto, según el material utilizado en su realización:

GARANCIAS		GARANZIA Ziacor		GARANZIA Ziacor		GARANZIA Ziacor		GARANZIA Ziacor	
		5 AÑOS		5 AÑOS		5 AÑOS		5 AÑOS	
Cr-Co Cromo-Cobalto		Ti Titanio		Zr Zirconio		e.max CAD			
3 AÑOS		6 MESES		1 AÑO		1 AÑO		1 AÑO	
PEEK Polietiletercetona		PMMA Polimetilmetacrilato		CERÁMICA		COMPOSITE		RESINA	

Su opinión es importante

Ziacor® dispone para sus clientes de herramientas eficaces para la mejora continua de nuestros servicios y productos. Agradecemos que nos comunique las incidencias y comentarios ya que nos ayudarán a ser más eficaces y rápidos en las soluciones. Nuestro Servicio de Atención al Cliente da entrada a sus recomendaciones en el programa Fidelización para nuestros Clientes. Sus recomendaciones y valoraciones serán tenidas en cuenta para la mejora continua de nuestra compañía.

Notas Importantes:

- Las prótesis de Ziacor® no se suministran estériles, por tanto, requieren ser esterilizadas previo a su uso.
- Ziacor® no será responsable de ningún daño, pérdida, demora, retraso o fallos en los envíos de productos originados por las agencias de transporte, por parte de terceros o causas ajenas a Ziacor®.
- En caso de producirse algún daño, pérdida o demora del producto enviado, esto no será motivo para aumentar las obligaciones de Ziacor®. No obstante, Ziacor® adoptará las medidas oportunas para solucionar el daño, pérdida o demora de un producto, de una manera rápida y equitativa con el cliente, siempre y cuando le sea posible.
- Todos los envíos de productos viajan por cuenta y riesgo del cliente. Ziacor® no incluye seguro alguno en el transporte o envío de los productos.
- Ziacor® se reserva el derecho de modificar o cambiar las Condiciones Generales de Venta sin previo aviso. Estas condiciones anulan todas las anteriores.
- Ziacor® no se hace responsable de los posibles errores tipográficos.