

Ziacor CAD-CAM SLU

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

Índice

1. Alcance
2. Beneficiarios
3. Productos cubiertos
4. Condiciones generales
5. Exclusión o causas que originan la anulación
6. Notificación y solicitud
7. Documentación a enviar
8. Límites y limitaciones
9. Limitación geográfica
10. Modificación, anulación o finalización
11. Disposiciones finales
12. Listado de filiales y distribuidores oficiales autorizados Ziacor®

1. Alcance

Ziacor CAD-CAM SLU, en adelante "Ziacor®", garantiza la calidad de los materiales, la confección y/o fabricación de prótesis dentales a medida, así como su buen funcionamiento, como productos originales de la marca Ziacor®, en adelante "Producto/s Ziacor®". El Programa de Garantía de Ziacor®, en adelante "Programa de Garantía", es aplicable únicamente a los Productos Ziacor®. Si un Producto Ziacor® es defectuoso, antes o después de su uso, debido al fallo en la resistencia del material y/o la estabilidad del Producto Ziacor® durante el periodo cubierto por el Programa de Garantía, deberá ser comunicado inmediatamente a Ziacor® siguiendo el procedimiento de Notificación de Incidencias indicado en el apartado 6 de este Programa de Garantía.

Este Programa de Garantía hace referencia exclusivamente a los Productos Ziacor® indicados en el apartado 3 y al profesional clínico o facultativo responsable del tratamiento, en adelante el "Usuario". La tramitación de cualquier Incidencia sobre un Producto Ziacor® debe gestionarse única y exclusivamente por medio de este Programa de Garantía.

Al adquirir cualquier Producto Ziacor® y participar en este Programa de Garantía el Usuario acepta los términos y condiciones previstos en este documento.

2. Beneficiarios

Este Programa de Garantía es exclusivamente para el Usuario y no se deriva ningún tipo de responsabilidad frente a terceros, en particular pacientes o proveedores de ningún tipo, que no están incluidos en el presente Programa de Garantía. La cobertura que proporciona el Programa de Garantía SOLO contempla la sustitución o reposición de los Productos Ziacor® por los mismos productos objeto de la reclamación de la garantía o por otros equivalentes, si estos productos ya no fueran posibles por motivos de confección, fabricación o descatalogación de servicios. Este Programa de Garantía no cubre, por tanto, ningún coste asociado que pueda derivarse por otros aspectos.

3. Productos cubiertos

El Programa de Garantía cubre los Productos Ziacor® confeccionados o fabricados con los siguientes materiales durante el tiempo descrito en la siguiente tabla. El Programa de Garantía no incluye otras garantías que el Usuario pudiera tener como consecuencia de sus acuerdos particulares con Ziacor®.

Importante

Quedan excluidos de este Programa de Garantía los componentes protéticos de implantología* o productos consumibles, productos de un solo uso re-utilizados y los que tienen función de retención.

* Los Productos o componentes protéticos de implantología que usará Ziacor® en la confección o fabricación de las prótesis a medida tendrán la garantía que ofrezca el propio fabricante de dichos productos y bajo sus propios programas de garantía, consultar fabricantes y garantías.

GARANTÍAS Ziacor®				
				
				

4. Condiciones generales

Ziacor® sustituirá el/los producto/s defectuosos cubiertos por este Programa de Garantía por otro producto Ziacor® idéntico o equivalente, si esto no fueran ya posible por motivos de confección, fabricación o descatalogación de servicios.

Los periodos de garantía descritos anteriormente comenzarán desde el momento de la entrega de los Productos Ziacor® al Usuario, por lo que la fecha de inicio del Programa de Garantía para estos productos será la que figure en la fecha de factura de venta al Usuario. El Programa de Garantía tendrá validez siempre y cuando se cumplan y documenten de forma fehaciente todas las condiciones del Programa de Garantía descritas a continuación:

Que el usuario.

1. Haya adquirido directamente el Producto Ziacor® por un canal de venta oficial Ziacor®.
2. Tenga perfectamente documentado el consentimiento manifestado por el paciente.
3. Haya empleado durante todo el tratamiento y de forma exclusiva Productos Ziacor®, es decir, la confección y fabricación de la prótesis dental a medida ha de realizarse enteramente en Ziacor®, no siendo este responsable en caso de que esta haya sido realizada, modificada o combinada parcialmente con otro fabricante de prótesis dental a medida. En el caso de que esta prótesis dental a medida tuviera en su realización elementos protéticos de implantología, estos deberán ser originales del fabricante de los implantes dentales que tuviera implantados el paciente o, en su defecto, los proporcionados directamente por Ziacor®, como Productos Ziacor®. Si bien Ziacor® realizara las prótesis dentales a medida bajo los criterios y con los elementos protéticos implantológicos proporcionados por el Usuario, si este así lo demanda. Este Programa de Garantía no cubre la confección y fabricación de prótesis dentales a medida con elementos protéticos implantológicos proporcionados por el Usuario o un tercero que no sean originales o los proporcionados directamente por Ziacor®, como Productos Ziacor®.
4. Haya efectuado y documentado todas las revisiones periódicas establecidas para el tratamiento y en las fechas previstas a tal fin, verificando que el paciente mantiene una buena higiene bucal.
5. Haya notificado y cumplimentado el formulario del Programa de Garantía Ziacor® (Mod-303) en todos sus puntos obligatorios en el plazo máximo de 30 días naturales después de producirse la incidencia que motivó el uso del Programa de Garantía, aportando toda la documentación solicitada por Ziacor® para su estudio.
6. Esté al corriente de todas sus obligaciones contractuales con Ziacor®, SL o cualquiera de sus compañías filiales o asociadas en el momento de la solicitud del Programa de Garantía.
7. Devuelva a Ziacor® los Productos Ziacor® a los que quiere acogerse el Programa de Garantía debidamente envasados y esterilizados junto con la documentación necesaria para poder tramitar y estudiar la garantía. Ver condiciones para la devolución de los productos al final de documento.

Que el paciente

1. No presentara ninguna de las contraindicaciones descritas en la literatura actual para el uso en ese momento del Producto Ziacor® al inicio, durante y posteriormente al tratamiento.
2. Haya acudido al Usuario y efectuado todas las revisiones periódicas establecidas para el tratamiento y en las fechas designadas a tal fin.
3. Haya seguido las pautas de control descritas por el Usuario en cuanto al mantenimiento, cuidado y buena higiene bucal del tratamiento con prótesis dental a medida con o sin implantes dentales.

Los protocolos, procedimientos de trabajo y mantenimiento de las prótesis dentales a medida o Productos Ziacor® están descritos en la literatura actual. En el caso de que estas prótesis dentales a medida o Productos Ziacor® contuvieran elementos o componentes protéticos implantológicos, debe consultar las recomendaciones de uso y mantenimiento en los prospectos y manuales de cada fabricante.

5. Exclusión o Causas que originan la anulación

Quedan excluidos del Programa de Garantía los Productos Ziacor® que:

1. No hayan sido utilizados conforme a las condiciones de uso y protocolos especificados por Ziacor® como fabricante.
2. Hayan sido manipulados y/o aplicados de forma incorrecta, de forma total o parcial, en cualquiera de sus fases del tratamiento o hayan sido manipulados y/o aplicados por personal no cualificado o sin la necesaria titulación para ello según la legislación vigente en cada país.
3. No hayan cumplido con cualquiera de los puntos que figuran en el apartado 4, Condiciones generales del Programa de Garantía Ziacor®.

Queda totalmente excluido del Programa de Garantía cualquier daño causado a los Productos Ziacor® producido o derivado, en todo o en parte, por traumatismos, accidentes o cualquier otro daño causado por el propio paciente o por un tercero.

6. Notificación de incidencias y solicitud

Para solicitar la garantía del Programa de Garantía por incidencia con un Producto Ziacor®, debe notificar esta como máximo a los 20 días naturales de haberse producido, siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación:

1. **Solicitud.** El cliente enviará toda la documentación necesaria a Ziacor®, al distribuidor oficial autorizado o cualquiera de las filiales Ziacor®, perfectamente cumplimentada, firmada y sellada, además de el/los producto/s afectados por esta garantía, a la atención del departamento de calidad de Ziacor®, indicando Programa de Garantía y a la dirección y en las condiciones que se indican en el formulario del Programa de Garantía.
2. **Envío.** Todo el material o producto/s que se envíen con la documentación para el Programa de Garantía deberá estar debidamente envasado y esterilizado*. No se aceptará ningún tipo de material o producto/s que no se reciba en las condiciones estipuladas por el Programa de Garantía, por lo que, de ser recibido en condiciones diferentes, el departamento de calidad de Ziacor® no admitirá dicha reclamación del Programa de Garantía y archivará dicho expediente como "No Procedente", sin posibilidad de reabrir el expediente y se perderá el derecho a dicha garantía, comunicándolo así al Usuario.
3. **Análisis.** Ziacor® no comenzará el estudio de ninguna comunicación de incidencias de garantía mientras no tenga en su poder toda la documentación perfectamente cumplimentada y el/los producto/s implicados dicha garantía.
4. **Resolución.** El análisis de la documentación, así como la elaboración del informe técnico por parte del departamento de calidad de Ziacor® se realizará como máximo en un plazo de 20 días naturales desde la recepción en la sede central de Ziacor® de toda la documentación requerida para su estudio. Transcurrido ese tiempo el departamento de calidad emitirá un informe técnico por escrito al Usuario con la resolución del Programa de Garantía, en el que aceptará o denegará la solicitud de esta garantía.

Importante

*Nota. Los materiales a devolver deberán haber sido embolsados y esterilizados. Consulte procedimientos de esterilización en www.ziacor.com.

7. Documentación a enviar

Documentación mínima a cumplimentar y enviar para el análisis por el Programa de Garantía.

1. Formulario del Programa de Garantía (Mod-303) debidamente cumplimentado, firmado y sellado. Deben estar, al menos, rellenos todos los campos marcados como obligatorios en el formulario.
2. Debe enviar debidamente envasados y esterilizados por el procedimiento mencionado anteriormente el/los producto/s implicados o afectados por la reclamación del Programa de Garantía.
3. La documentación adicional que el Usuario considere relevante para explicar la incidencia.

Los requisitos de documentación mínima no eximen al Usuario de tener que aportar documentación adicional por requerimiento del departamento de calidad para el análisis final del caso si esta fuera imprescindible para su resolución. El Programa de Garantía siempre solicitará esta documentación adicional mediante email dirigido al Usuario y dándole un nuevo plazo de tiempo de 30 días naturales para la recepción de esta nueva documentación. Transcurrido este plazo sin tener esta documentación adicional y requerida al Usuario, el departamento del Programa de Garantía archivará dicho expediente como "No Procedente o denegado por falta de datos", sin posibilidad de reabrir el expediente y se perderá el derecho a dicha garantía.

8. Límites y limitaciones

1. Solo Ziacor®, como fabricante de sus productos, puede asegurar las condiciones de garantía de sus Productos Ziacor®, por lo que ninguna otra compañía, persona física que trabaje, comercialice o distribuya Productos Ziacor®, puede definir otras condiciones de garantía distintas a las indicadas en este Programa de Garantía.
2. Este Programa de Garantía es la única garantía proporcionada por Ziacor® para sus Productos Ziacor® y deberá aplicarse en adición a las garantías que el Usuario pudiera tener como consecuencia de sus acuerdos particulares con Ziacor®.
3. Ziacor® declina cualquier otro tipo de garantía o responsabilidad, expresa o implícita, total o parcial, con respecto al Usuario por la pérdida de beneficios, lucro cesante, daños especiales, directos o indirectos, imprevistos o emergentes de cualquier naturaleza y debidos a cualquier causa, así como por daños colaterales o consecuentes relacionados de forma directa o indirecta con los Productos, servicios o información de Ziacor®.
4. El uso y aplicación de los Productos Ziacor® está fuera del control del fabricante, quedando bajo la responsabilidad única del Usuario de los productos Ziacor®. Todos los daños que el usuario pudiera ocasionar a sí mismo o a terceros derivados del uso de los Productos Ziacor® queda bajo su responsabilidad, quedando Ziacor®, cualquiera de sus filiales y/o distribuidores oficiales autorizados exentos de responsabilidad por daños o perjuicios derivados de la mala manipulación o uso incorrecto de los Productos Ziacor®. El Programa de Garantía solo se aplica a los Productos Ziacor®, fabricados por Ziacor CAD-CAM SLU y comercializados por los medios mencionados anteriormente.
5. Al adquirir cualquier Producto Ziacor® y participar en este Programa de Garantía el Usuario acepta los términos y condiciones previstos aquí.

9. Limitación geográfica

Este Programa de Garantía solo es válido para Productos Ziacor® vendidos en cualquier país donde esté presente y tenga sede Ziacor®, cualquiera de sus filiales o un distribuidor oficial autorizado por Ziacor®.

10. Modificación, anulación o finalización

Ziacor CAD-CAM SLU podrá modificar, anular o finalizar, de forma parcial o total, y en cualquier momento el presente Programa de Garantía, siempre que Ziacor CAD-CAM SLU informe de los cambios producidos en su Programa de Garantía por escrito y con al menos 60 días naturales antes de su aplicación. La notificación de estos cambios se considerará plenamente válida y notificada si esta notificación se realiza mediante su publicación a través de la web www.ziacor.com, por lo que se recomienda consultar de forma habitual la versión actualizada del Programa de Garantía.

Las modificaciones, anulaciones o finalización del Programa de Garantía no afectarán a los Productos Ziacor® sujetos a este Programa de Garantía hasta ese momento y reportados a Ziacor® con anterioridad a la fecha de modificación, anulación o finalización.

11. Disposiciones finales

Ziacor CAD-CAM SLU se reserva el derecho de finalizar las relaciones comerciales con el Usuario, sociedad en la que participe, empresa en la que trabaje o entidad que represente que, por el incumplimiento reiterado de los protocolos o procedimientos de trabajo, no seguimiento de los tratamientos o incumplimiento de las instrucciones de uso de los Productos Ziacor®, origine opiniones negativas parciales e infundadas, divulgadas directamente o publicadas, y ocasione un desprestigio para la marca Ziacor® o Ziacor CAD-CAM SLU.

Ziacor CAD-CAM SLU se reserva el derecho a emprender cuantas acciones legales le asistan en defensa de sus derechos de imagen y con el fin de preservar la imagen de marca y la buena reputación de sus productos en el mercado.



Consulte el listado actualizado de filiales y distribuidores oficiales autorizados Ziacor® en la página web www.ziacor.com, sección contactos.

Protección de Datos. **RESPONSABLE:** Ziacor CAD-CAM SLUU. **FINALIDAD:** Realizar la actividad propia del contrato legítimamente suscrito por las partes o relación comercial/contractual. **LEGITIMACIÓN:** Ejecución de un contrato o relación comercial/contractual. **CESIONES:** A las empresas del Grupo y a terceros, al objeto de facilitar la tramitación de las condiciones y relaciones previstas en el contrato/relación comercial/contractual, y las cesiones en cumplimiento de la normativa en vigor. **CONSERVACIÓN:** Durante la vigencia del contrato o relación comercial/contractual, y durante los plazos legalmente establecidos. **DERECHOS:** Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, portabilidad y limitación en juridico@ziacor.com. Más información de la política de privacidad en www.ziacor.com/politica-de-privacidad.