

**Ziacor CAD-CAM SLU**

Calle Búhos, 2 · 28320 Pinto - Madrid - ESPAÑA

C.I.F.: B-87402376 | VAT No.: ESB-87402376

**Indice**

1. Ambito di applicazione
2. Beneficiari
3. Prodotti coperti
4. Condizioni generali
5. Esclusioni o cause di annullamento
6. Notifica e richiesta
7. Documentazione da inviare
8. Limiti e limitazioni
9. Limitazione geografica
10. Modifica, annullamento o cessazione
11. Disposizioni finali
12. Elenco delle filiali e dei distributori ufficiali autorizzati Ziacor®

**1. Ambito di applicazione**

Ziacor CAD-CAM SLU, di seguito "Ziacor®", garantisce la qualità dei materiali, la realizzazione e/o la fabbricazione di protesi dentali su misura, nonché il loro corretto funzionamento, quali prodotti originali del marchio Ziacor®, di seguito "Prodotto/i Ziacor®". Il Programma di Garanzia Ziacor®, di seguito "Programma di Garanzia", si applica esclusivamente ai Prodotti Ziacor®. Qualora un Prodotto Ziacor® risulti difettoso, prima o dopo il suo utilizzo, a causa di un difetto nella resistenza del materiale e/o nella stabilità del Prodotto Ziacor® durante il periodo coperto dal Programma di Garanzia, ciò dovrà essere comunicato immediatamente a Ziacor® seguendo la procedura di Notifica delle Non Conformità indicata al punto 6 del presente Programma di Garanzia.

Il presente Programma di Garanzia si riferisce esclusivamente ai Prodotti Ziacor® indicati al punto 3 e al professionista clinico o sanitario responsabile del trattamento, di seguito denominato "Utilizzatore". La gestione di qualsiasi non conformità relativa a un Prodotto Ziacor® deve essere effettuata esclusivamente attraverso il presente Programma di Garanzia.

Acquistando qualsiasi Prodotto Ziacor® e partecipando al presente Programma di Garanzia, l'Utilizzatore accetta i termini e le condizioni contenuti nel presente documento.

**2. Beneficiari**

Il presente Programma di Garanzia è riservato esclusivamente all'Utilizzatore e non comporta alcuna responsabilità nei confronti di terzi, in particolare pazienti o fornitori di qualsiasi natura, che non sono inclusi nel presente Programma di Garanzia. La copertura fornita dal Programma di Garanzia prevede **ESCLUSIVAMENTE** la sostituzione o il rifacimento dei Prodotti Ziacor® con gli stessi prodotti oggetto della richiesta di garanzia oppure, qualora ciò non fosse possibile per motivi di realizzazione, fabbricazione o fuori catalogo, con altri prodotti equivalenti. Il presente Programma di Garanzia non copre pertanto alcun costo accessorio o conseguente che possa derivare da altri aspetti.

**3. Prodotti coperti**

Il Programma di Garanzia copre i Prodotti Ziacor® realizzati o fabbricati con i materiali indicati nella tabella seguente e per i periodi di tempo ivi specificati. Il Programma di Garanzia non sostituisce né include eventuali altre garanzie di cui l'Utilizzatore possa beneficiare in virtù di accordi specifici stipulati con Ziacor®.

**Importante**

Sono esclusi dal presente Programma di Garanzia i componenti protesici implantari\* o i prodotti di consumo, i prodotti monouso riutilizzati e quelli aventi funzione di ritenzione.

\* I prodotti o componenti protesici implantari utilizzati da Ziacor® per la realizzazione o la fabbricazione delle protesi su misura saranno coperti dalla garanzia fornita dal rispettivo produttore e secondo i relativi programmi di garanzia. Per informazioni sui produttori e sulle relative condizioni di garanzia, si prega di consultarne la documentazione specifica.

GARANZIE Ziacor®				
<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>5 ANNI</b> Cr-Co Cromo-Cobalto	<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>5 ANNI</b> Ti Titanio	<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>5 ANNI</b> Zr Zirconia	<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>5 ANNI</b> e.max CAD	
<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>3 ANNI</b> PEEK Polietereterchetone	<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>6 MESI</b> PMMA Polimetilmetacrilato	<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>1 ANNO</b> CERAMICA	<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>1 ANNO</b> COMPOSITO	<b>GARANZIA</b> Ziacor® <b>1 ANNO</b> RESINA

#### 4. Condizioni generali

Ziacor® sostituirà il/i Prodotto/i Ziacor® difettoso/i coperto/i dal presente Programma di Garanzia con un altro Prodotto Ziacor® identico o equivalente, qualora ciò non fosse più possibile per motivi di progettazione, produzione o fuori catalogo.

I periodi di garanzia sopra descritti decorreranno dal momento della consegna dei Prodotti Ziacor® all'Utilizzatore; pertanto, la data di inizio del Programma di Garanzia sarà quella indicata nella fattura di vendita emessa all'Utilizzatore. Il Programma di Garanzia sarà valido purché tutte le condizioni di seguito riportate siano rispettate e adeguatamente documentate:

##### L'Utilizzatore deve:

1. Aver acquistato direttamente il Prodotto Ziacor® attraverso un canale di vendita ufficiale Ziacor®.
2. Disporre di una documentazione completa del consenso informato espresso dal paziente.
3. Aver utilizzato esclusivamente Prodotti Ziacor® per tutta la durata del trattamento. La progettazione e la realizzazione della protesi dentale su misura devono essere eseguite integralmente da Ziacor®. Ziacor® non sarà responsabile qualora la protesi sia stata realizzata, modificata o combinata, anche solo parzialmente, con prodotti di altri produttori di protesi dentali su misura. Qualora la protesi dentale su misura includa componenti protesici implantari, questi dovranno essere originali del produttore degli impianti dentali presenti nel paziente oppure, in alternativa, forniti direttamente da Ziacor® come Prodotti Ziacor®. Ziacor® può realizzare protesi dentali su misura seguendo le indicazioni e utilizzando i componenti implantari forniti dall'Utilizzatore, qualora quest'ultimo ne faccia richiesta. Tuttavia, il presente Programma di Garanzia non copre la realizzazione di protesi dentali su misura contenenti componenti implantari forniti dall'Utilizzatore o da terzi che non siano originali o forniti direttamente da Ziacor® come Prodotti Ziacor®.
4. Aver effettuato e documentato tutti i controlli periodici previsti per il trattamento, nelle date stabilite, verificando che il paziente mantenga una corretta igiene orale.
5. Aver notificato l'evento e compilato il modulo del Programma di Garanzia Ziacor® (Mod-303) in tutte le sue parti obbligatorie entro un termine massimo di 30 giorni naturali dal verificarsi dell'evento che ha motivato il ricorso al Programma di Garanzia, allegando tutta la documentazione richiesta da Ziacor® per la relativa valutazione.
6. Essere in regola con tutti gli obblighi contrattuali nei confronti di Ziacor®, SL e delle sue società controllate o collegate al momento della richiesta di attivazione del Programma di Garanzia.
7. Restituire a Ziacor® i Prodotti Ziacor® per i quali si richiede l'applicazione del Programma di Garanzia, correttamente confezionati e sterilizzati, unitamente alla documentazione necessaria per la gestione e la valutazione della pratica di garanzia. Le condizioni di restituzione dei prodotti sono riportate alla fine del presente documento.

##### Il paziente deve:

1. Non presentare alcuna delle controindicazioni descritte nella letteratura scientifica vigente per l'utilizzo del Prodotto Ziacor® all'inizio, durante e successivamente al trattamento.
2. Essersi presentato presso l'Utilizzatore ed aver effettuato tutti i controlli periodici previsti per il trattamento nelle date stabilite.
3. Aver seguito le indicazioni fornite dall'Utilizzatore in materia di manutenzione, cura e corretta igiene orale relative al trattamento con protesi dentale su misura, con o senza impianti dentali.

I protocolli, le procedure operative e le istruzioni di manutenzione delle protesi dentali su misura e dei Prodotti Ziacor® sono descritti nella letteratura scientifica vigente. Qualora tali protesi o Prodotti Ziacor® includano componenti protesici implantari, è necessario consultare le istruzioni per l'uso e i manuali forniti dai rispettivi produttori per quanto riguarda le modalità di utilizzo e manutenzione.

#### 5. Esclusioni o cause di annullamento

Sono esclusi dal Programma di Garanzia i Prodotti Ziacor® che:

1. Non siano stati utilizzati conformemente alle condizioni d'uso e ai protocolli specificati da Ziacor® in qualità di fabbricante.
2. Siano stati manipolati e/o applicati in modo non corretto, totalmente o parzialmente, in qualsiasi fase del trattamento, oppure siano stati manipolati e/o applicati da personale non qualificato o privo delle necessarie abilitazioni professionali previste dalla normativa vigente nel relativo Paese.
3. Non abbiano soddisfatto uno qualsiasi dei requisiti indicati nella sezione 4, Condizioni generali del Programma di Garanzia Ziacor®.

Sono inoltre totalmente esclusi dal Programma di Garanzia tutti i danni ai Prodotti Ziacor® causati o derivanti, in tutto o in parte, da traumi, incidenti o da qualsiasi altro danno provocato dal paziente stesso o da terzi.

#### 6. Notifica delle segnalazioni e richiesta

Per richiedere la copertura del Programma di Garanzia a seguito di un problema relativo a un Prodotto Ziacor®, tale evento deve essere notificato entro un massimo di 20 giorni di calendario dal suo verificarsi, seguendo la procedura descritta di seguito:

1. **Richiesta.** Il cliente dovrà inviare a Ziacor®, al distributore ufficiale autorizzato o a una qualsiasi delle filiali Ziacor® tutta la documentazione necessaria, debitamente compilata, firmata e timbrata, unitamente al/ai prodotto/i interessato/i dalla presente garanzia, all'attenzione del Dipartimento Qualità di Ziacor®, indicando "Programma di Garanzia" e inviando il tutto all'indirizzo e secondo le modalità riportate nel modulo del Programma di Garanzia.
2. **Spedizione.** Tutto il materiale o il/i prodotto/i inviato/i insieme alla documentazione relativa al Programma di Garanzia dovrà/dovranno essere adeguatamente confezionato/i e sterilizzato/i\*.

Non sarà accettato alcun materiale o prodotto che non venga ricevuto nelle condizioni previste dal Programma di Garanzia. Qualora il materiale venga ricevuto in condizioni diverse da quelle richieste, il Dipartimento Qualità di Ziacor® non accetterà il reclamo relativo al Programma di Garanzia e archiverà la pratica come "Non Ammissibile", senza possibilità di riapertura del fascicolo e con conseguente perdita del diritto alla garanzia. Tale decisione verrà comunicata all'Utente.

3. **Analisi.** Ziacor® non inizierà l'esame di alcuna segnalazione relativa alla garanzia finché non sarà in possesso di tutta la documentazione debitamente compilata e del/dei prodotto/i interessato/i dalla richiesta di garanzia.
4. **Risoluzione.** L'analisi della documentazione e la redazione del rapporto tecnico da parte del Dipartimento Qualità di Ziacor® saranno effettuate entro un massimo di 20 giorni di calendario dal ricevimento, presso la sede centrale di Ziacor®, di tutta la documentazione necessaria per l'esame della pratica. Trascorso tale termine, il Dipartimento Qualità emetterà un rapporto tecnico scritto destinato all'Utente contenente la decisione relativa al Programma di Garanzia, accogliendo o respingendo la richiesta di attivazione della garanzia.

##### Importante

\*Nota. I materiali da restituire dovranno essere stati imbustati e sterilizzati. Per le procedure di sterilizzazione consultare il sito [www.ziacor.com](http://www.ziacor.com).

## 7. Documentazione da inviare

Documentazione minima da compilare e inviare per l'analisi da parte del Programma di Garanzia.

1. Modulo del Programma di Garanzia (Mod-303) debitamente compilato, firmato e timbrato. Devono essere compilati almeno tutti i campi contrassegnati come obbligatori nel modulo.
2. Il/i prodotto/i coinvolto/i o interessato/i dal reclamo relativo al Programma di Garanzia deve/devono essere inviato/i correttamente confezionato/i e sterilizzato/i secondo la procedura precedentemente indicata.
3. Eventuale documentazione aggiuntiva che l'Utente ritenga rilevante per spiegare l'incidente o la problematica riscontrata.

I requisiti minimi di documentazione non esonerano l'Utente dall'obbligo di fornire ulteriore documentazione qualora il Dipartimento Qualità la ritenga indispensabile per l'analisi finale del caso e la sua risoluzione. Il Programma di Garanzia richiederà sempre tale documentazione aggiuntiva tramite e-mail indirizzata all'Utente, concedendo un nuovo termine di 30 giorni di calendario per la ricezione della documentazione richiesta. Decorso tale termine senza che la documentazione aggiuntiva richiesta sia stata ricevuta, il Dipartimento del Programma di Garanzia archiverà il fascicolo come "Non procedente o respinto per mancanza di dati", senza possibilità di riapertura del caso e con conseguente perdita del diritto alla garanzia.

## 8. Limiti e limitazioni

1. Solo Ziacor®, in qualità di produttore dei propri prodotti, può garantire le condizioni di garanzia dei Prodotti Ziacor®. Pertanto, nessun'altra società, persona fisica, operatore che lavori con, commercializzi o distribuisca Prodotti Ziacor® può stabilire condizioni di garanzia diverse da quelle previste nel presente Programma di Garanzia.
2. Il presente Programma di Garanzia costituisce l'unica garanzia fornita da Ziacor® per i propri Prodotti Ziacor® e si applica in aggiunta alle eventuali garanzie di cui l'Utente possa beneficiare in virtù di accordi specifici stipulati con Ziacor®.
3. Ziacor® declina qualsiasi altra forma di garanzia o responsabilità, espressa o implicita, totale o parziale, nei confronti dell'Utente per perdita di profitti, mancato guadagno, danni speciali, diretti o indiretti, imprevisi o consequenziali di qualsiasi natura e dovuti a qualsiasi causa, nonché per danni collaterali o consequenziali direttamente o indirettamente correlati ai Prodotti, ai servizi o alle informazioni fornite da Ziacor®.
4. L'utilizzo e l'applicazione dei Prodotti Ziacor® sono al di fuori del controllo del produttore e rimangono sotto l'esclusiva responsabilità dell'Utente. Tutti i danni che l'Utente possa causare a sé stesso o a terzi derivanti dall'uso dei Prodotti Ziacor® sono di sua esclusiva responsabilità. Ziacor®, le sue filiali e/o i distributori ufficiali autorizzati sono esonerati da qualsiasi responsabilità per danni o pregiudizi derivanti da una manipolazione impropria o da un utilizzo scorretto dei Prodotti Ziacor®. Il Programma di Garanzia si applica esclusivamente ai Prodotti Ziacor®, fabbricati da Ziacor CAD-CAM SLU e commercializzati attraverso i canali sopra indicati.
5. Acquistando qualsiasi Prodotto Ziacor® e aderendo al presente Programma di Garanzia, l'Utente accetta integralmente i termini e le condizioni qui previsti.

## 9. Limitazione geografica

Il presente Programma di Garanzia è valido esclusivamente per i Prodotti Ziacor® venduti in qualsiasi Paese in cui Ziacor®, una delle sue filiali o un distributore ufficiale autorizzato da Ziacor® sia presente e operi con una propria sede.

## 10. Modifica, annullamento o cessazione

Ziacor CAD-CAM SLU potrà modificare, annullare o cessare, in tutto o in parte e in qualsiasi momento, il presente Programma di Garanzia, a condizione che informi per iscritto delle modifiche apportate con almeno 60 giorni di calendario di preavviso rispetto alla loro entrata in vigore. La comunicazione di tali modifiche sarà considerata pienamente valida e notificata qualora venga effettuata mediante pubblicazione sul sito web [www.ziacor.com](http://www.ziacor.com). Si raccomanda pertanto di consultare regolarmente la versione aggiornata del Programma di Garanzia.

Le modifiche, gli annullamenti o la cessazione del Programma di Garanzia non avranno effetto sui Prodotti Ziacor® coperti dal presente Programma di Garanzia fino a quel momento e segnalati a Ziacor® prima della data di modifica, annullamento o cessazione.

## 11. Disposizioni finali

Ziacor CAD-CAM SLU si riserva il diritto di interrompere i rapporti commerciali con l'Utente, con la società di cui fa parte, con l'azienda presso cui lavora o con l'ente che rappresenta qualora, a seguito del reiterato mancato rispetto dei protocolli o delle procedure di lavoro, del mancato follow-up dei trattamenti o del mancato rispetto delle istruzioni d'uso dei Prodotti Ziacor®, vengano generate opinioni negative parziali e infondate, diffuse direttamente o pubblicate, arrecando danno all'immagine del marchio Ziacor® o di Ziacor CAD-CAM SLU.

Ziacor CAD-CAM SLU si riserva il diritto di intraprendere tutte le azioni legali necessarie a tutela dei propri diritti d'immagine e al fine di preservare l'immagine del marchio e la buona reputazione dei propri prodotti sul mercato.



Consultare l'elenco aggiornato delle filiali e dei distributori ufficiali autorizzati Ziacor® sul sito web [www.ziacor.com](http://www.ziacor.com), nella sezione Contatti.

Protezione dei dati. **TITOLARE DEL TRATTAMENTO:** Ziacom Medical Group, S.L. **FINALITÀ:** Gestire ed eseguire il rapporto contrattuale o commerciale sottoscritto tra le parti, nonché le attività ad esso connesse. **BASE GIURIDICA:** Esecuzione di un contratto o applicazione di misure precontrattuali (art. 6.1b GDPR) e, se del caso, legittimo interesse del titolare (art. 6.1f GDPR). **DESTINATARI:** Società del Gruppo Ziacom e terzi quando necessario per adempiere obblighi legali o contrattuali. **TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI:** Non sono previsti trasferimenti di dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, salvo quelli consentiti ai sensi del GDPR. **CONSERVAZIONE:** Per la durata del rapporto contrattuale o commerciale e successivamente per i termini previsti dalla legge. **DIRITTI:** È possibile esercitare i propri diritti scrivendo a [juridico@ziacom.es](mailto:juridico@ziacom.es) o all'indirizzo postale del titolare. Ulteriori informazioni su [www.ziacom.com/politica-de-privacidad](http://www.ziacom.com/politica-de-privacidad).