

# Condiciones de la garantía.

Cendres+Métaux garantiza una calidad impecable de sus productos y materiales en el estado de entrega. Esta es el resultado de extensos trabajos de investigación y desarrollo, una fabricación micromecánica de alta precisión y un eficaz control de procesos, así como de una estricta comprobación de la calidad. Nuestros productos dentales cumplen con los requisitos de la directiva sobre productos sanitarios 93/42/CEE y del nuevo reglamento (UE) 2017/745, así como las directrices para productos médicos de la norma EN ISO 13485:2016. Esto nos permite colocar el marcado CE en nuestros productos.

## 1. Beneficiario de la garantía y alcance de la garantía

Las condiciones de garantía (en lo sucesivo, «garantía CM») de Cendres+Métaux SA, Biel/Bienne, Suiza, se aplican exclusivamente a los productos de Cendres+Métaux que figuran a continuación y solo en beneficio del profesional de la odontología cuyo nombre figura en la factura.

Los terceros, en particular los/las pacientes o los proveedores intermedios, no podrán reclamar ninguna prestación ni hacer valer ningún derecho al respecto.

### Garantía completa

La garantía CM cubre la sustitución equivalente de todos los productos defectuosos relacionados con el suministro de implantes, de acuerdo con la tabla general.

### Garantía limitada

Además, Cendres+Métaux ofrece una garantía limitada para implantes y componentes de implantes suministrados con un producto de Cendres+Métaux. Esta será aplicable en caso de que la empresa que fabrica el implante haya limitado sus prestaciones de garantía para el uso de prótesis de terceros.

Período de garantía	Productos	Alcance de la garantía
<b>Garantía completa</b> 10 años	<b>prosthetic.line</b> Todos los elementos de diseño en dientes naturales e implantes	Sustitución gratuita del producto, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el punto 2.
Los períodos de garantía comienzan a partir de la fecha de entrega del producto.	<b>Componentes CM-Connect</b> De acuerdo con las pruebas de homologación realizadas por el fabricante legal, los componentes de la gama CM-Connect pueden utilizarse de forma segura en los implantes de cada fabricante mencionado, de forma análoga a las piezas originales. Esto también se aplica a las fresas en bruto para el procesamiento de pilares de implantes individuales.	
<b>Garantía limitada</b>	<b>Implantes de otras empresas que fabrican implantes</b> En caso de reclamación por garantía, si el fabricante del implante deniega sus prestaciones de garantía por el uso de productos protésicos de terceros.	Reembolso de los implantes y gastos de tratamiento hasta un máximo de 1500,00 francos suizos
	<b>Componentes de implantes de otras empresas que fabrican implantes</b> En caso de reclamación por garantía, si el fabricante de implantes deniega sus prestaciones de garantía debido al uso de productos protésicos de terceros.	Reembolso de los componentes del implante
<b>Sin garantía</b>	<b>esthetic.line</b> Los materiales de esthetic.line son procesados por profesionales de la odontología. Por lo tanto, se pierde el derecho a la garantía. <b>Soluciones digitales</b> Trabajos médicos a medida	

## 2. Condiciones de la garantía

Cendres+Métaux garantiza que, dentro del periodo de garantía indicado en el punto 1, un producto de Cendres+Métaux considerado defectuoso será sustituido por un producto idéntico o sustancialmente equivalente, tal y como se describe en el punto 1. Además, Cendres+Métaux concede una «garantía limitada», tal y como se describe en el punto 1, sobre implantes y componentes de implantes de otras empresas que fabrican implantes, en caso de reclamación por garantía, si la empresa fabricante rechaza ofrecer sus prestaciones de garantía por el uso de productos protésicos de terceros.

La aplicación de la garantía será excluida en los siguientes casos:

- En caso de daños a los componentes de Cendres+Métaux utilizados o a componentes de otras empresas debidos a influencias externas tales como violencia, accidente o tratamiento inadecuado de acuerdo con nuestro manual de instrucciones.
- En caso de defectos de material y/o fabricación de componentes de otras empresas.
- En caso de fallo de los componentes de Cendres+Métaux o de los componentes de otras empresas debido a contraindicaciones en pacientes (incluyendo, entre otros, enfermedades como el alcoholismo, la diabetes incontrolada y la drogodependencia).
- Daños causados por el desgaste normal o por cambios en el producto que vayan más allá del uso previsto.

Las reclamaciones de garantía deben notificarse a Cendres+Métaux o al distribuidor oficial de Cendres+Métaux en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que se detectó el defecto, utilizando el formulario de garantía, que debe completarse y firmarse debidamente, (véase el formulario de garantía en el presente documento o como archivo separado en [www.cmsa.ch/docs](http://www.cmsa.ch/docs)).

Las siguientes condiciones de garantía deberán ser acumulativas y estar justificadas:

- Devolución del producto defectuoso de Cendres+Métaux, incluido el formulario de garantía.
- Respeto y aplicación de las instrucciones de uso de Cendres+Métaux disponibles en el momento del tratamiento,

así como utilización de los procedimientos odontológicos y técnicos reconocidos antes, durante y después del tratamiento del paciente.

- Higiene bucal adecuada del/de la paciente comprobada y confirmada por el especialista.
- Documentación (por ejemplo, rayos X) que demuestre la ausencia de contraindicaciones (incluidas, entre otras, enfermedades como el alcoholismo, la diabetes no controlada y la drogodependencia).
- En el caso de reclamaciones de garantía sobre componentes de terceros fabricantes, es necesario: Factura original para el reembolso de los costes y una confirmación por parte del fabricante de que no acepta ninguna prestación de servicios como resultado del uso de productos de Cendres+Métaux (p. ej., condiciones de garantía).

## 3. Delimitaciones y limitaciones

La garantía CM es la única garantía de Cendres+Métaux. Queda reservada cualquier garantía expresamente acordada por contrato o legalmente vinculante. Cendres+Métaux renuncia a toda garantía, expresa o implícita, y a toda responsabilidad ante cualquier profesional por lucro cesante, daños directos o indirectos, incidentales o consecuentes, directa o indirectamente relacionados con los productos, servicio o información de Cendres+ Métaux.

## 4. Ámbito de aplicación

La garantía CM (véase la tabla general en el punto 1) es válida en todo el mundo para los productos CM vendidos por Cendres+Métaux, las empresas asociadas a Cendres+Métaux y los distribuidores oficiales de Cendres+Métaux.

## 5. Modificación o supresión de las prestaciones de garantía

En caso necesario, Cendres+Métaux puede modificar o revocar la garantía CM en cualquier momento. Se aplica la versión de la garantía CM válida en el momento de la compra.

# Formulario de garantía.

## Información del cliente

Apellido(s)	.....	Número de cliente	.....
	.....	Documentado por	.....
Dirección	.....		.....
	.....		.....
	.....		.....
	.....		.....

## Información sobre el incidente (completar solo si se envían implantes)

Higiene alrededor del implante  muy buena  buena  regular  mala

Por favor, describa por qué cree que el implante quedó inutilizado o fue necesario retirarlo:

.....

.....

.....

.....

.....

Debido a la combinación con productos de Cendres+Métaux, la empresa fabricante rechaza su garantía.

sí  no

En caso afirmativo, envíe todas las piezas a Cendres+Métaux, incluidas las facturas originales.

## Información sobre prótesis

¿Tipo de restauración?

Corona  Puente  Prótesis parcial (arriba)  Prótesis parcial (abajo)  Prótesis completa (arriba)

Prótesis completa (abajo)  Otros: .....

¿Cuándo se introdujo la pieza secundaria? (día/mes/año)

Fecha de la retirada de la pieza secundaria (día/mes/año)

.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

¿Se ha utilizado instrumental rotatorio?

Sí  No  No se sabe

Par de extracción  Ncm

Fecha de la restauración provisional

Fecha de la restauración definitiva

.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

¿Se han llevado a cabo exámenes de control?

Sí  No

Descripción del caso:

.....

.....

.....

.....

**Información sobre el producto**

Fabricante legal	N.º de art.	Lote n.º	Insertado el (día/mes/año)	Retirado el (día/mes/año)	Región
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....

**Información general para el/la paciente**

Número de identificación del/de la paciente [.....] Edad [.....]

Confirmando que el/la paciente no padece ninguna de las enfermedades enumeradas en el punto 2.

«Reemplace los productos enumerados anteriormente de acuerdo con las disposiciones de la garantía.»

Firma: ..... Fecha: .....

**Indicaciones sobre la devolución**

Le rogamos que nos envíe el formulario de garantía cumplimentado, el producto esterilizado en autoclave y las radiografías pertinentes (si procede).  
Para la devolución, le rogamos que utilice una bolsa de envío acolchada, pues de lo contrario los artículos individuales podrían perderse durante el envío y la garantía quedaría anulada.  
Desinfecte todos los productos.

**Aviso sobre la protección de datos**

Al firmar y enviar el formulario de garantía, usted acepta expresamente que los datos personales correspondientes sean tratados por Cendres+Métaux SA con el fin de evaluar y tramitar la posible reclamación de garantía. Con este fin, los datos personales también podrán revelarse a terceros. Tan pronto como se cumpla el propósito mencionado del tratamiento de datos, los datos personales se eliminarán.

**Únicamente para uso interno**

Número de reclamación [.....]