



## Condiciones de garantía.



# Condiciones de garantía.

Cendres+Métaux garantiza una calidad de productos y de materiales perfecta en el momento de la entrega. Esta es el resultado de una extensa investigación y desarrollo, una fabricación micromecánica de alta precisión y un control de procesos, así como de un estricto control de calidad.

Nuestros productos dentales cumplen los requisitos de la Directiva 93/42/CEE sobre productos sanitarios y la norma EN ISO 13485:2016 sobre productos sanitarios – Sistemas de gestión de calidad – Requisitos para fines reglamentarios. Esto nos permite dotar a nuestros productos del mercado CE.

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

La garantía (en adelante «Garantía CM») de Cendres+Métaux SA, Biel/Bienne, Suiza (en adelante «Cendres+Métaux») se aplica exclusivamente a los productos o líneas de productos de Cendres+Métaux que se enumeran a continuación y solo en beneficio del protésico dental u odontólogo (en adelante «usuario») que utilice los productos de Cendres+Métaux y que figure en la factura.

Los terceros, en particular los pacientes o los proveedores intermedios, no pueden derivar o hacer valer ningún derecho o reclamación al respecto.

La Garantía CM cubre la sustitución de todos los productos defectuosos por otros equivalentes, en relación con la restauración implantológica, según el cuadro sinóptico del punto 2.

Además, Cendres+Métaux concede una garantía limitada que cubre los implantes y aditamentos de implantes que hayan sido provistos con un producto de Cendres+Métaux, en el caso de que el fabricante haya limitado su garantía en cuanto al uso de productos protésicos de terceros.

## 2. Alcance de la Garantía CM y productos/líneas de productos incluidos\*

Período de garantía	Productos/líneas de productos	Alcance de la garantía
15 años	<b>prosthetic.line</b> Restauraciones y prótesis híbridas sobre implantes <b>digital.line</b> Trabajos realizados con materiales metálicos	Sustitución gratuita del producto**
	Implantes de otros fabricantes en relación con la reclamación de la garantía, siempre que el propio fabricante rechace la garantía por haber sido combinados con componentes de Cendres+Métaux.	Reembolso de implantes y gastos de tratamiento hasta un máximo de 1500,00 CHF
	Aditamentos de implantes de otros fabricantes en relación con la reclamación de la garantía, siempre que el propio fabricante rechace la garantía por haber sido combinados con componentes de Cendres+Métaux.	Reembolso de los aditamentos de implantes**

\* Los plazos de garantía mencionados en el punto 2 comienzan en el momento de la entrega del producto Cendres+Métaux.

\*\* Quedan excluidos de la Garantía CM los consumibles y los productos retentivos. No se podrán hacer valer otros derechos o reclamaciones.

### 3. Condiciones de garantía

Por la presente Cendres+Métaux garantiza que cualquier producto de Cendres+Métaux considerado defectuoso debido a una dureza o estabilidad defectuosas del material será reemplazado dentro de los períodos de garantía mencionados en el punto 2 por un producto que sea igual o sustancialmente igual, según se describe en el punto 2. Asimismo, Cendres+Métaux concede una garantía limitada, tal y como se define en el punto 2, sobre los implantes y aditamentos de implantes de otros fabricantes en el caso de que el fabricante limite o niegue su propio servicio de garantía debido a la combinación con productos de Cendres+Métaux.

El servicio de garantía quedará excluido en los siguientes casos:

- contraindicaciones y restauraciones inmediatas con componentes Cendres+Métaux.
- daños a los componentes de Cendres+Métaux utilizados o a componentes ajenos por acciones externas como aplicación de fuerza excesiva, accidente o manipulación inadecuada según nuestras instrucciones de uso.
- defectos del material y/o de fabricación de los componentes ajenos.
- fracaso de los componentes de Cendres+Métaux o de componentes ajenos debido a contraindicaciones en el paciente (incluyendo pero no limitándose a enfermedades como alcoholismo, diabetes no controlada y drogodependencia).
- daños causados por el desgaste normal o por modificaciones en el producto que vayan más allá del uso previsto.

Las reclamaciones de los derechos de garantía deben ser comunicadas 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 descubra el defecto, utilizando el formulario de garantía cumplimentado de forma completa y veraz y firmado.

Las siguientes condiciones de garantía deben cumplirse de forma acumulativa y documentada:

- Devolución del producto defectuoso de Cendres+Métaux, incluido el formulario de garantía.
- Observación y aplicación de las instrucciones de uso de Cendres+Métaux existentes en el momento del tratamiento, así como de los procedimientos dentales y protésicos reconocidos antes, durante y después del tratamiento del paciente.
- Buena higiene oral del paciente, revisada y confirmada por el usuario.
- Documentación (p. ej., radiografía) que demuestre que no existía contraindicación (incluyendo pero no limitándose a enfermedades como alcoholismo, diabetes no controlada y drogodependencia).

- En el caso de reclamaciones de garantía sobre componentes fabricados por terceros, se requiere: factura original para el reembolso de los gastos y una confirmación del fabricante de que no asume ninguna garantía por el uso de los productos de Cendres+Métaux (p. ej., condiciones de garantía).

### 4. Límites y restricciones

Esta Garantía CM constituye la única garantía de Cendres+Métaux y se añade a los derechos de garantía legales o contractuales.

Cendres+Métaux declina toda garantía o responsabilidad, expresa o implícita, ante cualquier usuario por lucro cesante, daños directos o indirectos, daños incidentales y consecuentes, relacionados directa o indirectamente con los productos, servicios o información de Cendres+Métaux.

### 5. Ámbito de aplicación

La Garantía CM (ver cuadro sinóptico del punto 2) es válida a nivel mundial para las empresas asociadas a Cendres+Métaux y para los distribuidores oficiales de Cendres+Métaux.

### 6. Modificación o rescisión de la garantía

En caso necesario, Cendres+Métaux podrá modificar o rescindir la Garantía CM en cualquier momento.

En cada caso se aplicará la versión de la Garantía CM válida en el momento de la compra.

Biel/Bienne, 1 de septiembre de 2019



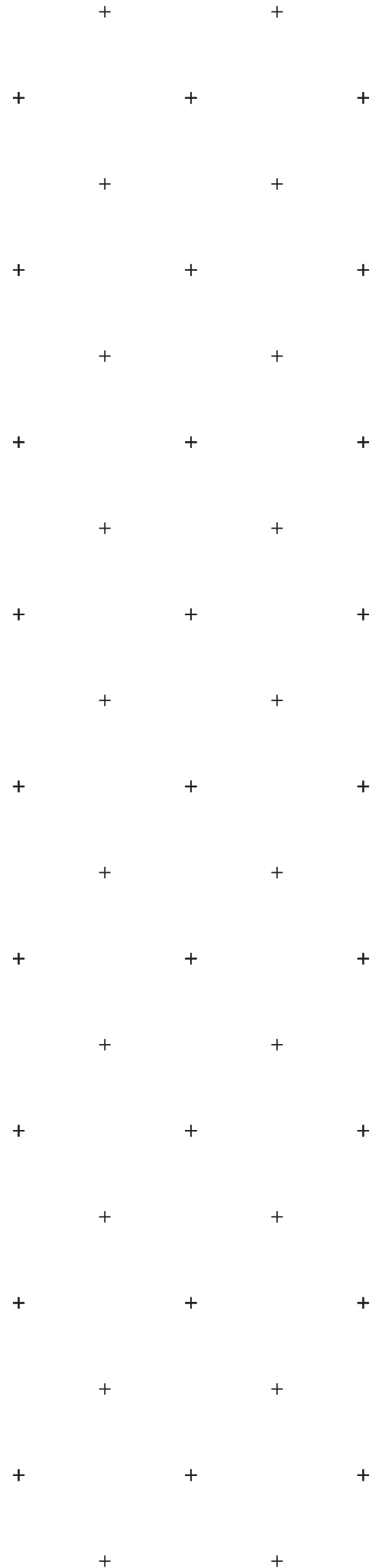
**Ronald J. Lenzeder**

CEO Cendres+Métaux SA Medtech  
Member of the Executive Board

1034.05.01.02 | 09.2019

---

Cendres+Métaux SA  
Rue de Boujean 122  
CH-2501 Biel/Bienne  
Phone +41 58 360 20 00  
Fax +41 58 360 20 10  
[www.cmsa.ch](http://www.cmsa.ch)



# Cuestionario de garantía.

## Información del cliente

Nombre	.....	Número de cliente	.....
	.....	Documentado por	.....
Dirección	.....		.....
	.....		.....
	.....		.....
	.....		.....

## Información sobre el suceso (rellenar sólo cuando se envíen implantes)

Higiene alrededor del implante       muy buena       buena       moderada       mala

Por favor describa, según su opinión, por qué fracasó el implante o tuvo que ser retirado:

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

Debido a su combinación con los productos de Cendres+Métaux, el fabricante rechaza la garantía.       sí       no  
En caso afirmativo, envíe todos los componentes a Cendres+Métaux, incluidas las facturas originales.

## Información sobre la prótesis

Tipo de restauración

Corona       Puente       Prótesis parcial (superior)       Prótesis parcial (inferior)  
 Prótesis total (superior)       Prótesis total (inferior)       Otros:

Fecha de colocación del pilar (D/M/A)      .....  
Fecha de retirada del pilar (D/M/A)      .....

¿Se ha utilizado una llave con dinamómetro?       Sí       No       Se desconoce

Fecha de la restauración provisional

Fecha de la restauración definitiva

¿Se llevaron a cabo revisiones de seguimiento?

Par de extracción ..... Ncm

.....  
.....

Sí       No

Descripción del caso:

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

**Información sobre productos**

Fabricante	N.º art.	N.º lote.	Colocado el (D/M/A)	Retirado el (D/M/A)	Región
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....

**Información general del paciente**

N.º ID del paciente [.....] Edad [.....]

«Por favor, reemplace los productos enumerados arriba de acuerdo con los términos de la garantía».

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

**Información para los clientes**

Les rogamos que nos remitan de vuelta el cuestionario, el producto esterilizado en autoclave y las imágenes radiográficas (según proceda).

Utilice para la devolución un sobre de envío acolchado, de lo contrario, los artículos individuales pueden perderse durante el envío y quedará anulada la garantía.

Esterilice en autoclave todos los productos y etiquételos como «estériles».

**Sólo para uso interno**

N.º de reclamación [.....]