

Guarantee Policy Nuvo - Other Markets

Política/Policy: POL.SGQ.005 - Revisão/Revision: 01 - Publicado em/Published in: 28/04/2020

Este documento será escrito em / *This document will be written in:*

Português/Portuguese / Inglês/English / Português-Inglês/Portuguese-English

NUVO oferece garantia de sus productos vendidos mundialmente a través de distribuidores autorizados / subsidiarias conforme a lo pactado en esta política.

1. Âmbito de la garantía

1.1 A NUVO garantiza al dentista la sustitución de implantes, instrumentos quirúrgicos y componentes protésicos colocados en el paciente, que presenten defecto u evento adverso, de acuerdo al periodo referido en el ítem 2, considerando que hayan sido utilizados productos originales y respetadas las instrucciones de uso brindadas por NUVO, así como también las condiciones y limitaciones de la garantía descritas a continuación. Esta garantía cubre solamente productos NUVO, otros costes asociados al tratamiento no están cubiertos, incluidos materiales y el propio tratamiento.

1.2 Esta garantía asume:

- La legítima adquisición de los productos originales NUVO por parte del dentista sin combinación de productos con otras marcas;
- La cuidadosa selección del paciente con indicación clínica para el tratamiento con implantes dentales y la adecuada aplicación de esta técnica;
- El consentimiento manifestado por el paciente, con la debida orientación e información por parte del dentista respecto a las opciones de tratamiento, riesgos y beneficios;
- Que el paciente no presente ninguna de las contraindicaciones descritas en las instrucciones de uso, ya sea antes, durante o después de la colocación del implante;
- El uso del producto haya sido realizado en estricta conformidad con las orientaciones y recomendaciones que figuran en las instrucciones de uso de cada producto;
- El cumplimiento riguroso de los cuidados previos y posteriores a la cirugía, así como también la adecuada higiene oral y regular por parte del paciente;
- Consultas de seguimiento debidamente documentadas;
- Que la prótesis colocada sobre el implante (o la que vaya a ser sustituida) permita una correcta oclusión entre las arcadas;
- Que el formulario de garantía sea enviado debidamente cumplimentado al distribuidor / subsidiaria autorizada hasta 30 días después del ocurrido.

1.3 La garantía es exclusiva para el odontólogo, quedando expresamente excluidos los derechos de terceros, pacientes o proveedores intermediarios.

1.4 En caso de que las condiciones descritas en la Política de Garantía estén en desacuerdo con las a leyes locales, esta última prevalece.

2. Periodos de la Garantía

2.1 NUVO ofrece los siguientes periodos de garantía para sus productos:

| | Implantes | Componentes sobre Implantes * |
|---------------------|--|--|
| 10 años de garantía | | Pilares de metal, no personalizables. Sustitución por un componente de metal igual o equivalente. |
| Garantía Vitalicia | Sustitución por un implante igual o equivalente y un pilar equivalente cuando sea necesario. | |

* Se incluyen en esta garantía componentes para prótesis múltiples atornilladas elaborados en titanio y que no sufran ningún tipo de personalización y que no tengan periodo provisional de utilización.

2.2 Componentes intermedios, personalizable y / o que se hayan sometido a la personalización, así como componentes de prótesis provisionales se excluyen de esta garantía, así como otros artículos provisionales. Para estos artículos, la empresa ofrece sólo las garantías previstas por la ley.

3. Condiciones de la Garantía

3.1 Para la aplicación de las condiciones descritas en este documento, tanto el paciente como el profesional deben tener el mayor y mejor cuidado posible antes, durante y después del uso de los productos fabricados por NUVO.

©JJGC Indústria e Comércio de Materiais Dentários S.A.

Todos os direitos reservados. Este documento não deve ser copiado ou apresentado a terceiros sem a autorização expressa da JJGC.
All rights reserved. This document must not be copied or presented to third parties without the express permission of JJGC.

3.2 NUVO recomenda que el dentista tenga en cuenta y considere las indicaciones y contraindicaciones de cada paciente y siga las sugerencias que figuran en las instrucciones de uso del producto.

3.3 NUVO solicita al odontólogo que tenga la seguridad de que fue realizada una correcta higiene bucal por parte del paciente y que las consultas fueron regularmente cumplidas y documentadas.

3.4 NUVO sólo analizará el producto una vez recibido el formulario de garantía, disponible en el sitio web de la empresa www.nuvoimplants.com, debidamente llenado, dentro del plazo de 30 (treinta) días contados a partir de la extracción del implante de la cavidad oral.

3.5 La sustitución del producto sólo será llevada a cabo después de la recepción del formulario y respetándose el plazo de 30 (treinta) días anteriormente mencionado.

4. Exclusiones de esta Garantía

4.1 Esta garantía no cubre:

- 4.1.1. Productos NUVO que no hayan sido utilizados de acuerdo con las instrucciones de uso del fabricante;
- 4.1.2. Productos NUVO que hayan sufrido cualquier tipo de contaminación por culpa del profesional o de terceros;
- 4.1.3. Productos NUVO que hayan sido modificados o combinados con productos de terceros, no fabricados por NUVO;
- 4.1.4. Existencia de cualquiera de las contraindicaciones mencionadas en las instrucciones de uso;
- 4.1.5. Manipulación incorrecta del producto por parte del odontólogo;
- 4.1.6. Componentes Protésicos Provisionales y/ o Personalizados;
- 4.1.7. Fallo o defecto del producto provocado por accidente, traumatismo o cualquier causa de responsabilidad del paciente, del profesional o de terceros;
- 4.1.8. Productos modificados por el profesional y/ o terceros.

5. Limitaciones Generales y Pérdida de la Garantía

5.1 La garantía establecida en este documento constituye la única garantía otorgada por NUVO.

5.2 NUVO no asume ninguna responsabilidad con respecto al odontólogo por la pérdida de los negocios, ingresos, o lucro cesante y reconoce que la única relación existente entre ambas partes es apenas de mercado (de carácter mercantil), como resultado de la compra y venta de productos fabricados por NUVO, remarcando que los mismos constituyen un insumo para la actividad del profesional o dentista.

5.3 NUVO no se responsabiliza por el cumplimiento o no de la práctica odontológica reconocida en la literatura científica, como tampoco por los daños que estén directamente relacionados con dichas prácticas.

5.4 Adquiriendo los implantes NUVO y participando del programa de garantía, el profesional o dentista acepta los términos y condiciones previstos en el mismo.

6. Cómo proceder para realizar el cambio de los productos en el ámbito de esta Garantía

6.1 Para la solicitud de un informe técnico los productos deben ser enviados **exclusivamente** al distribuidor / subsidiaria autorizada:

Envío de productos NUVO

6.2 El envío del producto debidamente desinfectado y esterilizado en vapor húmedo (autoclave) es obligatorio, en conformidad con la Declaración de Esterilización.

6.3 El envío del producto debidamente esterilizado debe estar junto a los siguientes documentos:

- 6.3.1. Declaración de Esterilización, que se adjunta en el Formulario de la Garantía, cumplimentada por el cliente, en la cual se incluyan informaciones básicas como: número del lote del producto; número de la factura de compra, número del ciclo de esterilización, fecha y responsable por la esterilización;
- 6.3.2. Copia de la factura de compra del producto;
- 6.3.3. Formulario de la Garantía cumplimentado donde se incluyan todas las informaciones solicitadas;
- 6.3.4. Copia de la ficha clínica del paciente;
- 6.3.5. Radiografías periapicales o panorámicas, siendo asegurada la devolución al profesional después de análisis realizado por NUVO.

Nota: Para los países que la legislación no permite la información del paciente, no se aplican estos datos.

6.4. Productos que no estén esterilizados no serán aceptados para el reemplazo y la aplicación de esta garantía, siendo:

- Desechado en el momento de la recepción o;
- El odontólogo asume toda la responsabilidad de los costes derivados de una eventual contaminación de terceras subcontratadas para la esterilización de productos enviados sin el cumplimiento de los ítems anteriores.

6.5. La elaboración del informe técnico será realizado en un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días útiles por parte de NUVO, cumplida la totalidad de las condiciones aquí descritas.

6.6. NUVO asume la confidencialidad de las informaciones clínicas del paciente.

7. Modificaciones y Terminación de Garantía

NUVO se reserva el derecho de modificar los periodos de garantía, en cualquier momento, en su totalidad o en parte. La modificación de esta Política de garantía no afectará a los productos colocados antes de la modificación de éstas.

8. Plazo

Los términos contenidos en esta Política de Garantía entrarán en vigor desde la fecha mencionada en el encabezado de este documento, cubriendo todos los implantes y productos colocados desde esta fecha.