



POLÍTICA DE GARANTÍAS

En atención al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), presentamos a todos nuestros clientes las políticas sobre garantías y cambios que aplican a los servicios y productos ofrecidos por **Ceramtech Lab.**



Nuestro compromiso es garantizar la calidad e idoneidad en la prestación de nuestros servicios, conforme a la normativa colombiana.

1. Obligación de Medio

Ceramtech Lab. adquiere una obligación de medio, es decir, la garantía se otorga no por el resultado final, sino por la calidad y la idoneidad en la prestación del servicio. Nuestros procedimientos y productos están respaldados por materiales de calidad y la experiencia de profesionales capacitados y competentes en el área dental.

2. Términos de Garantía

- **Zirconio Monolítico:** Garantía de 6 meses por fractura, contada desde la fecha de salida de producción.
- **Metal Porcelana, Disilicato de Litio, y Cerómero:** Estas prótesis dentales se entregan a satisfacción del odontólogo y la garantía aplica exclusivamente por fallas técnicas de fabricación, es decir que la garantía aplica siempre y cuando el producto no haya sido cementado.
- **Lentes y carillas en sistema E-max Press:** No tienen garantía debido a su delicado proceso de cementación y cuidados post cementación.
- **Núcleos:** Los núcleos no poseen garantía, ya que Ceramtech Lab. únicamente realiza el colado según el patrón enviado por el odontólogo.
- **Prótesis totales o parciales:** Garantía de 3 meses por defectos de fabricación. No se garantiza en retención.

Condiciones Específicas

- **Corrección de Color en Zirconio:** Las correcciones de color en Zirconio pueden oscurecer la prótesis, pero no aclararla. Para aclarar una corona, sería necesario repetir todo el trabajo, lo cual se consideraría un nuevo trabajo.
- **Retallas o Cambios Clínicos:** No se deben realizar retallas o cambios clínicos sin la autorización previa y por escrito de Ceramtech Lab. De lo contrario, se deberá repetir todo el caso y realizar el pago completo nuevamente.
- **Adaptación en Trabajos Fresados de Archivo STL:** Los trabajos fresados a partir de un archivo STL sin modelo de trabajo o impresión en 3D para su adaptación no tienen garantía en adaptación, ya que las coronas se realizan exactamente según el archivo digital enviado por el odontólogo. En caso de repetición, se fresará el mismo archivo, y si ha sido modificado, se considerará un nuevo trabajo que debe pagarse nuevamente.
- **Garantía Limitada a Material Inicial:** Las garantías se repiten en el mismo material inicialmente elaborado. Si se desea cambiar el material, deberá efectuarse un nuevo pago.

3. Condiciones para Aplicar la Garantía

- Para hacer efectiva la garantía el trabajo debe estar cancelado en su totalidad.
- **Documentación Requerida:** Para solicitar la garantía, es indispensable enviar el modelo inicial, junto con una nueva impresión definitiva en silicona, registro de mordida, modelo antagonista, y la prótesis inicial para su evaluación, acompañada de registros fotográficos del caso en boca. Si no se cumple con esta documentación, la decisión sobre la garantía quedará a criterio de Ceramtech Lab.
- **Orden de servicio Completa:** El profesional debe diligenciar de manera clara y completa la Orden de servicio, incluyendo detalles como color, material, piezas a realizar y distribución. Si esta documentación es insuficiente, Ceramtech Lab. se reserva el derecho de fabricar la prótesis según su criterio.
- **Reembolso del Precio Pagado:** Ceramtech Lab. solo realizará la devolución del precio pagado si la falla técnica persiste después de haber sido sometida a una modificación previa que no haya sido eficaz.

4. Responsabilidad del Profesional

Ceramtech Lab. realiza la adaptación de los casos utilizando el modelo obtenido a partir de la impresión enviada por el profesional. Es responsabilidad del odontólogo tomar una impresión precisa que sea una fiel representación de la boca del paciente. Todas las impresiones deben ser tomadas en un solo tiempo o a 4 manos para asegurar la calidad y adaptación de la prótesis.

Esta política tiene como objetivo asegurar la satisfacción de nuestros clientes y mantener la calidad en nuestros productos y servicio.

