

Garantia

da Ivoclar Vivadent AG

All ceramic,
all you need.



A satisfação de dentistas, técnicos em prótese dentária e pacientes constitui uma importante preocupação para nós. Nessa medida, a Ivoclar Vivadent AG concede a dentistas e a técnicos em prótese dentária a presente Garantia IPS e.max® aos Produtos Garantidos seguidamente indicados. Com uma taxa de sobrevivência de 96% e um sucesso clínico a longo prazo documentado durante um período de 10 anos, as próteses dentárias feitas de IPS e.max geram total confiança. Informações mais detalhadas encontram-se disponíveis no nosso Relatório Científico IPS e.max Vol. 03/2001-2017.

A presente Garantia IPS e.max é de natureza complementar e não prejudica quaisquer pretensões ou direitos legal ou contratualmente previstos de que o Reclamante (conforme definido abaixo) ou qualquer outra parte sejam titulares.

A presente Garantia é válida a partir de 1 de julho de 2020 e também é aplicável retroativamente, durante cinco anos, às próteses dentárias que foram colocadas a título permanente em 1 de julho de 2015 ou depois dessa data.

1. Produtos Garantidos

A Garantia IPS e.max é aplicável aos seguintes produtos e à sua combinação com a cerâmica de recobrimento IPS e.max Ceram e caracterização com IPS e.max Ceram/IPS e.max CAD Crystall./, bem como com os pigmentos e glazes IPS Ivocolor®.

Produto Garantido	Tipo de material	Prazo de garantia
IPS e.max Press IPS e.max CAD	Vitrocerâmica de dissilicato de lítio (LS ₂)	10 anos
IPS e.max ZirCAD	Óxido de zircônio (ZrO ₂)	10 anos
IPS e.max Ceram	Vitrocerâmica de fluorapatita	10 anos

2. Reclamante

Requerentes titulados sob esta garantia são apenas o **laboratório de prótese profissional, que primeiro fabricou uma restauração dentária feita com um Produto Garantido e o dentista** que primeiro colocou uma restauração dentária feita com um Produto Garantido. Nenhuma outra pessoa, em especial os pacientes, **está abrangida pelo âmbito da presente garantia.**

3. Reivindicação da garantia

A reivindicação da Garantia existe se:

- ocorrer um defeito numa prótese dentária constituída pelos Produtos Garantidos da Ivoclar Vivadent
- quem confeccionou a restauração dentária recusa sua responsabilidade com o argumento de que seu produto foi combinado com um dos Produtos Garantidos listados acima
- o Reclamante tiver de produzir novas próteses dentárias em virtude deste defeito
- não há exclusão da Garantia sob o ponto 5.

Defeitos considerados como reclamações válidas incluem:

- fratura, lascamento ou um defeito similar de uma prótese dentária ocorrido após a instalação da mesma num paciente. A Ivoclar Vivadent reserva-se o direito de examinar a prótese dentária, ou provas relacionadas com o defeito a fim de determinar a sua elegibilidade.

4. Garantias

4.1. para laboratórios de prótese profissionais

O Reclamante (laboratório de prótese) que produziu a prótese dentária pela primeira vez receberá à sua escolha:

- substituição gratuita** do Produto Garantido defeituoso, ou um produto essencialmente equivalente, conforme identificado pela Ivoclar Vivadent, utilizado na produção da prótese dentária

ou

- reembolso único das despesas** até ao montante máximo estabelecido no ponto 4.3. para a nova produção da prótese dentária defeituosa. Este reembolso de despesas só poderá ser solicitado pelo Reclamante que produziu a prótese dentária.

4.2. para o dentista

O Reclamante (dentista) que colocou a prótese dentária pela primeira vez receberá (independentemente de também ter produzido a prótese dentária) uma quantia até ao montante máximo estabelecido no ponto 4.3. para produzir novas próteses dentárias e efetuar serviços de reparação.

4.3. Garantia de reembolso das despesas em BRL*

	Laboratório de prótese	Dentista assistente
Prótese unitária	R\$ 800	R\$ 800
Pontes de 3–5 elementos	R\$ 3 200	R\$ 3 200
Pontes de 6–10 elementos	R\$ 4 800	R\$ 4 800
Pontes com ≥ 10 elementos	R\$ 6 400	R\$ 6 400

A Garantia em questão só pode ser reclamada uma vez por evento causador de perda por parte do laboratório de prótese profissional e do dentista. Reclamações adicionais não podem ser reivindicadas pelo Reclamante sob esta Garantia.

A presente Garantia constitui um serviço adicional da Ivoclar Vivadent e não prejudica quaisquer pretensões ou direitos legal ou contratualmente previstos de que o Reclamante ou qualquer outra parte sejam titulares. A presente

Garantia não alarga o prazo de prescrição de quaisquer pretensões ou direitos legal ou contratualmente previstos de que o Reclamante ou qualquer outra parte sejam titulares.

4.4. Ativação da Garantia

As reclamações ao abrigo da presente Garantia devem ser apresentadas por escrito **no prazo de até 6 meses a partir da data em que o Reclamante tomou conhecimento do defeito**. Os pedidos de Garantia serão cumpridos pela própria Ivoclar Vivadent AG (Bendererstrasse 2, 9494 Schaan, Principado do Liechtenstein) ou através das suas filiais e dos seus parceiros comerciais locais.

A Ivoclar Vivadent responderá ao Reclamante de acordo com a política de gerenciamento de reclamação vigente.

5. Exclusão da Garantia

Nos seguintes casos, as reclamações ficam excluídas da presente Garantia:

- Em caso de defeitos devidos a influências mecânicas externas (por exemplo, acidente) ou sobrecarga não natural (por exemplo, partir alimentos duros com os dentes).
- Em caso de defeitos causados por doenças bacteriológicas (tais como cáries), ou doenças periodontais (tais como periodontite), ou outras doenças dentárias ou influências relacionadas a medicamentos.
- Em caso de defeitos devidos a alterações no estado de saúde do paciente, especialmente perda de dentes naturais e implantes.
- Contraindicações relativas ao material utilizado, por exemplo, tensão excessiva não natural (por exemplo, bruxismo), não cumprimento da espessura mínima da parede dentária, preparação defeituosa, etc.
- Defeitos que ocorrem devido a processamento inadequado e/ou processamento defeituoso do material pelo laboratório de prótese/dentista (contrariamente às instruções aplicáveis à utilização de todos os materiais/componentes utilizados) ou a um erro no tratamento.
- Defeitos que ocorrem em virtude do desgaste normal do produto.
- Utilização dos Produtos Garantidos fora do âmbito da indicação sugerida ou contrariamente às instruções válidas de utilização relevantes (em especial quando são utilizados produtos que não são coordenados com materiais IPS e.max e aprovados pela Ivoclar Vivadent, bem como o processamento do IPS e.max CAD em/por processos de produção não autorizados).
- Se não tiver sido efetuado um acompanhamento odontológico regular de toda a prótese dentária (no mínimo, uma vez por ano), ou se não tiverem sido efetuados os devidos cuidados e higiene da prótese.

Ficam também excluídas do âmbito da presente Garantia, as reclamações que não forem comunicadas por escrito à Ivoclar Vivadent **no prazo de até 6 meses a partir da data em que o Reclamante tomou conhecimento do defeito**.

6. Reclamação no âmbito da garantia

Para reclamar ao abrigo da presente Garantia, o Reclamante deve fundamentar o seu pedido mediante a apresentação à Ivoclar Vivadent do Formulário de Garantia integralmente preenchido. O Formulário de Garantia exigido para este efeito pode ser solicitado a um representante comercial da Ivoclar Vivadent ou ao atendimento ao cliente da Ivoclar Vivadent.

Juntamente com o Formulário de Garantia, no qual deve ser documentada a causa da reclamação no âmbito da Garantia, o Reclamante também receberá instruções para proceder a devolução do produto.

Os seguintes artigos deverão ser anexados ao Formulário de Garantia:

- o Produto Garantido em questão, bem como fotografias ou partes dos trabalhos de prótese dentária destruídos/danificados para serem examinados pela Ivoclar Vivadent e
- uma descrição do caso demonstrando que a prótese dentária foi utilizada como indicado e que não houve contraindicações para o paciente em questão; e
- um certificado de realização de acompanhamento odontológico regular pelo dentista, pelo menos a cada 12 meses (a periodicidade recomendada é de 6 meses).

Para o processo de reclamação, é obrigatório prover informações específicas sobre a combinação de produtos usada no tratamento, como por exemplo: o número de lote de cada produto. Esses dados devem, obrigatoriamente, ser discriminados no Formulário de Garantia.

O Formulário de Garantia devidamente preenchido deve ser recebido pela Ivoclar Vivadent no prazo de seis meses após a ocorrência da reclamação no âmbito da Garantia.

Durante a realização do tratamento com o produto em questão, todas as indicações dadas pela Ivoclar Vivadent nos protocolos, diretrizes e instruções, bem como nas diretrizes odontológicas geralmente aceitas, devem ser observadas antes, durante e após o tratamento.

7. Prazo de garantia

A presente Garantia é válida a partir de 1 de julho de 2020 e é também aplicável retroativamente durante cinco anos às próteses dentárias que foram colocadas a título permanente em 1 de julho de 2015 ou depois dessa data. O prazo de Garantia inicia 6 meses após a integração definitiva da prótese dentária (início do prazo de Garantia) e tem a duração de 10 anos a partir do início do prazo de Garantia.

Para os beneficiários da Garantia que se registarem até 31.3.2021 em guarantee.ipsemax.com antes da ocorrência de uma reclamação no âmbito da Garantia, o Prazo de Garantia é alargado por mais 2 anos, de 10 para 12 anos.

8. Âmbito de aplicação

A Garantia IPS e.max é válida nos países indicados na lista de países*.

9. Alterações às condições da garantia

A Ivoclar Vivadent tem o direito de alterar as condições da Garantia em qualquer momento, com efeitos para o futuro. No entanto, no caso de um laboratório de prótese com direito à Garantia, são sempre aplicáveis as condições da Garantia em vigor no momento da compra do Produto Garantido; no caso de um dentista com direito à Garantia, são sempre aplicáveis as condições da Garantia em vigor no momento da integração final. As condições atualmente aplicáveis podem ser consultadas em guarantee.ipsemax.com.

10. Disposições diversas

No âmbito da presente Garantia, está excluída a cessão de reclamações. A presente Garantia não poderá ser transferida para um paciente nem para terceiros.

A lei substantiva aplicável é a lei de Liechtenstein.

A presente Garantia é prestada por
Ivoclar Vivadent AG
Bendererstrasse 2
FL-9494 Schaan
Principado do Liechtenstein

Telefone +423 235 35 35
Fax +423 235 33 60
E-mail: info@ivoclarvivadent.com

Registo Comercial n.º: FL-0001.001.595-7
TVA n.º: 50639

* Por favor, tenha em atenção que o pagamento de reembolsos pode variar de acordo com o país. Por favor, consulte www.ivoclarvivadent.com/ipsemax-guarantee.

Versão: 2020-07-01