

## **Garantia BMTECH para o fornecimento do serviço CAD-CAM**

### **1. Condições gerais**

Esta garantia aplica-se exclusivamente a estruturas CAD-CAM fornecidas ao cliente da BMTECH, o laboratório de prótese dentária. Outras entidades, incluindo pacientes ou fornecedores intermediários não beneficiam das condições de garantia definidas neste documento.

A BMTECH disponibiliza uma garantia de 5 anos para todas as estruturas CAD CAM definitivas e de 6 meses para todas as estruturas CAD CAM provisórias nas seguintes condições:

O direito à garantia BMTECH está reservado ao produto intermediário não conforme produzido pela BMTECH (não inclui quaisquer outros custos associados ao tratamento). Considera-se abrangido pela garantia BMTECH o produto que apresente um problema relacionado com o material ou processo produtivo, que não cumpre com as especificações definidas pelo laboratório dentário adjudicadas por escrito e que se comprove ser responsabilidade da BMTECH. Esta garantia é aplicável desde a data de fornecimento da estrutura.

### **2. Exclusões**

Qualquer falha provocada pelo desenho inadequado do produto (enviado pelo cliente ou efetuado pela BMTECH e validado pelo cliente), incorreta manipulação e utilização da estrutura, ou manutenção deficiente não beneficia das condições de garantia BMTECH.

Excluem-se também do programa de garantia BMTECH situações em que:

- as conexões da estrutura tenham sido manipuladas (exemplo: jateadas, fresadas, cortadas, soldadas);
- a prótese esteja desajustada quando colocada na boca do paciente (a BMTECH apenas aceitará os casos em que a prótese não esteja ajustada ao modelo de gesso ou às coordenadas de posição dos implantes enviado(as) pelo cliente (no caso de um fluxo de trabalho digital) aquando a execução do trabalho.
- são utilizados análogos/réplicas de implantes não originais / danificados.
- a estrutura tenha sido manipulada, alterando a configuração da estrutura maquinada.

### **3. Requisitos**

De forma a beneficiar do programa de garantia BMTECH o laboratório dentário tem de cumprir com os seguintes requisitos:

- proporcionar os dados necessários à identificação e rastreabilidade do produto (número de lote MXXX/YY/ZZZ)
- assegurar a correta manipulação do produto;
- ter os pagamentos à BMTECH em dia;
- submeter o formulário de garantia do produto devidamente preenchido para usufruir das condições de garantia;
- comunicar a ocorrência no período de tempo estabelecido (até 30 dias após a deteção da não conformidade);
- evidenciar que o(s) profissional(ais) de saúde manipulou(aram) a estrutura e executou(aram) o tratamento seguindo os procedimentos cirúrgicos e instruções de utilização do fabricante do sistema de implantes utilizado, não tendo utilizado nenhuma técnica de restauração dentária contraindicada;

-evidenciar que o paciente teve acesso às instruções de uso fornecidas pelo cliente da BMTECH e cumpre com as regras gerais de higiene oral.

#### 4. Pedido

Para beneficiar do programa de garantia BMTECH, o laboratório dentário deve contactar BMTECH([quality@bmtechmedical.com](mailto:quality@bmtechmedical.com)) e enviar o formulário de garantia devidamente preenchido disponível em [www.bmtechmedical.com](http://www.bmtechmedical.com) juntamente com o produto não conforme **esterilizado** e ou imagens do mesmo, no prazo máximo de 30 dias após a deteção da não conformidade.

A BMTECH analisará o caso no prazo máximo de 30 dias úteis após notificação do incidente através do formulário de garantia, caso a informação recebida seja suficiente para completar a análise no âmbito das presentes condições de garantia. Se não forem obtidos dados suficientes para que seja possível concluir sobre a aplicabilidade do programa de garantia BMTECH, no caso reportado, durante os 30 dias úteis, a BMTECH concluirá o processo por falta de dados. Caso fique comprovado que o caso reportado se encontra abrangido pelas condições de garantia, a BMTECH procede à substituição do produto ou ao crédito do valor de venda do artigo ao laboratório dentário.

O produto não conforme recebido permanecerá em quarentena até decisão sobre a aplicabilidade da garantia BMTECH e não será devolvido ao cliente.

#### Limitações:

A aplicação e utilização de estruturas dentárias produzidas pela BMTECH estão fora do alcance da BMTECH pelo que os danos que as próteses possam causar derivados do uso são responsabilidade única e exclusiva do fabricante/utilizador.

A BMTECH pode modificar as condições de garantia de qualidade aqui definidas a qualquer altura desde que notifique por escrito a respetiva modificação num prazo não inferior a 30 dias úteis anteriormente à sua aplicação. As alterações efetuadas não irão afetar processos submetidos anteriormente à data da comunicação da alteração.

Pela participação neste programa e na compra de produtos BMTECH, os técnicos dentários responsáveis pelo caso aceitam os termos e condições descritos no presente documento.

---

## Guarantee program for BMTECH's CAD-CAM Service Provision

### 1.General Conditions

This guarantee program applies exclusively to BMTECH CAD CAM structures provided to BMTECH's customer, the dental laboratory. Other entities, including patients or intermediate suppliers do not benefit from the guarantee conditions set out in this document.

BMTECH offers a guarantee program of 5 years for all definitive CAD-CAM structures and 6 months for CAD-CAM provisional structures according to the following dispositions

The right to BMTECH guarantee program is reserved to the intermediate product produced by BMTECH (it does not include any other costs associated with the treatment). The guarantee program covers a product having a problem related to the material or productive process that does not comply with the written specifications provided by the dental laboratory and that can be proved to be of BMTECH responsibility. This guarantee applies since the date of provision of the structure.

### 2. Exclusions

Any failure resulting from an inadequate drawing of the product (sent by the customer or executed by BMTECH and validated by the customer), incorrect manipulation and use of the structure or deficient maintenance does not benefit from BMTECH guarantee conditions.

The guarantee program of BMTECH excludes also the following situations:

- the connections of the structure have been manipulated (e.g.: sand blasted, milled, cut, weld, strained, etc);
- there is a misfitting of the prosthesis when placed in the mouth of the patient (BMTECH will only accept cases in where there is a misfit of the prosthesis in regards to the plaster model or to the coordinates of implant positioning (in case of a digital workflow) sent by the customer by the time of the manufacturing;
- when damaged analogs or non original implant replicas are used;
- the structure has been manipulated changing the configuration of the mechanized structure.

### **3. Requirements**

To benefit from the guarantee program of BMTECH the dental laboratory must comply with the following requirements:

- send data required to product identification and traceability (batch number MXXX/YY/ZZZ)
- ensure correct manipulation of the product;
- be up to date with payments with BMTECH;
- submit the guarantee form available in the website under download section duly completed;
- communicate the occurrence in the time period defined (up to 30 days after detection of the non conformity);
- prove that health professionals manipulating the structure and performing the treatment following surgical procedures and instructions for use of the manufacturer of the implant systems used not having used any contraindicated dental technical restoration.
- prove that the patient had access to the instructions of use provided by BMTECH'customer and complies with general oral hygiene good practices.

### **4. Request**

To benefit from the guarantee program of BMTECH, the dental prosthetic laboratory must contact BMTECH to [quality@bmtechmedical.com](mailto:quality@bmtechmedical.com) and send the guarantee form available in [www.bmtechmedical.com](http://www.bmtechmedical.com) duly completed together with the sterilized non conforming product and/or pictures of it within 30 days after detection of the non conformity.

BMTECH will analyze the case within 30 working days after being notified of the incident through the guarantee form, if the information received is enough to complete the analysis under the scope of the present guarantee conditions. If there is not enough information to get a conclusion on the applicability of the guarantee program on the reported case during the 30 working days, BMTECH will end the process due to missing of data. If proven that the reported case is covered by the guarantee conditions, BMTECH will proceed to the replacement of the product or credit of the price value of the article to the dental laboratory.

The received non conforming product will remain in quarantine until a decision regarding the applicability of the guarantee program of BMTECH is taken and will not be returned to the customer.

**Limitations:**

The application and use of CAD-CAM structures are out of reach of BMTECH. Therefore the damage that the prostheses cause derived from its use are the sole and exclusive responsibility of the user.

BMTECH might modify the conditions of this guarantee program at anytime as long as notifies by writing the respective modification within a period of not less than 30 working days prior to its application. The changes performed will not affect the processes submitted previously to the date of the change reporting.

By participating in this program and by purchasing BMTECH's products, the dental technicians in charge of the case accept the terms and conditions defined in the present document.

---