

Experiencia y Tecnología

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

OCTUBRE 2019

Estas Condiciones Generales de Contratación C.G.C. se realizan para dotar de seguridad jurídica a nuestra relación comercial con nuestros Clientes potenciando la buena fe contractual y evitando malos entendidos y situaciones que perjudiquen a terceros, especialmente a los Pacientes de nuestros Clientes.

Nuestras relaciones se regirán por las presentes C.G.C., salvo en todo aquello que esté expresamente acordado de una forma distinta en una oferta correspondiente o en una condición particular previamente comunicada y aceptada por nosotros y el Cliente.

Estas C.G.C. han sido previamente presentadas en el Registro de Condiciones Generales de Contratación de Madrid, dependiente del Ministerio de Justicia y se entiende que son aceptadas cuando curse su pedido con nosotros, sin necesidad de realizar cualquier otro trámite.

1. SOLICITUD DE ENCARGO – PEDIDO

El encargo o pedido es la solicitud que hace el Cliente de un producto determinado para que sea realizado por la empresa.

1.1. Previamente, si el Cliente no ha sido dado de alta en la empresa, deberá ponerse en contacto con nosotros para proceder a su alta y deberá facilitar:

1.1.1. Datos identificativos tanto para facturación, como de los profesionales prescriptores, incluyendo su número de colegiado.

- 1.1.2. Medio de contacto elegido para que nos comuniquemos desde la empresa tanto con el Cliente, como con el prescriptor (en el supuesto de que no sean la misma persona).
- 1.1.3. Lugar de entrega de los productos terminados, horario y, con suficiente antelación, periodo en que el Cliente tenga cerradas sus instalaciones.
- 1.1.4. Cualquier modificación de los puntos anteriores mientras subsista nuestra relación comercial.
- 1.1.5. Una vez efectuada el alta del Cliente, la empresa le facilitará catálogo vigente de productos, lista de precios y plazos de entrega. Mientras la relación comercial subsista, le empresa se obliga a comunicar al Cliente los nuevos catálogos que sustituyan a los antiguos no vigentes.

1.2. El Cliente realizará su pedido adjuntando:

1.2.1. Prescripción escrita que deberá contener:

1.2.1.1. Fecha

1.2.1.2. Nombre completo del prescriptor y su número de colegiado y firma.

1.2.1.3. Nombre completo o código identificador del paciente para el que se va a realizar la prótesis dental.

1.2.1.4. Detalle del trabajo a realizar, tipo de prótesis, número de piezas, material a utilizar, color, etc.

1.2.1.5. Cualquier detalle sobre el diseño a destacar.

1.2.1.6. Si existe riesgo de alergia por parte del Paciente y si este padece algún tipo de enfermedad con riesgo de contagio.

1.2.2. Impresión dental del Paciente tomada recientemente.

1.2.3. Aditamentos necesarios en su caso.

1.3. El Cliente enviará el encargo o pedido mediante mensajería debidamente empaquetado que impida su manipulación y rotura mediante el trayecto.

- 1.4. Una vez recibido el encargo en nuestra empresa, este será supervisado y aceptado por nuestra sección de Control de Calidad. Si en esta etapa se entendiera que fuera necesaria alguna subsanación o aclaración con respecto a la prescripción, la empresa se pondrá en contacto urgente con el Cliente por el medio que este haya indicado, para proceder a su resolución.
- 1.5. Si en el plazo de 48 horas el Cliente no ha recibido ninguna comunicación en éste sentido, se entenderá que el encargo se está procesando.

2. REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y ENTREGA AL CLIENTE

- 2.1. Realizado el trabajo, siguiendo las instrucciones que el Cliente haya indicado en su encargo, el Técnico Responsable de la empresa deberá además supervisar que cumple con los Estándares de Calidad Necesarios y con los Requisitos Esenciales exigidos por la Normativa Europea y la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.
- 2.2. En el caso de que a la recepción del producto terminado surgiera algún tipo de incidencia, en el departamento de Control de Calidad se valorará y se le comunicará al Cliente, ya sea para su envío al prescriptor o para su devolución al fabricante. En caso de no poder contactar con el Cliente, el trabajo quedará retenido y por lo tanto en suspenso los plazos de entrega.
- 2.3. En el caso de conformidad del trabajo, éste será enviado al prescriptor debidamente empaquetado para evitar su manipulación o rotura, mediante mensajería. El producto irá acompañado de la correspondiente factura, la Declaración de Conformidad, Las Instrucciones de Uso, la Etiqueta del Producto y la Garantía. Así mismo, se devolverán las impresiones tomadas al Paciente, los modelos de escayola y los aditamentos si hubiera lugar. En la empresa se mantendrá durante al menos cinco años la Prescripción Original, la copia de la Declaración de Conformidad y las etiquetas de los materiales incorporados para la realización del producto con sus números de lote.
- 2.4. Si recibido el trabajo por el Cliente no se le comunica nada a la empresa en el plazo de diez días, se entenderá que el trabajo es conforme y que cumple con las indicaciones contenidas en el Encargo o Pedido.
- 2.5. Si dentro de este mismo plazo el Cliente entiende que el trabajo es disconforme, tendrá que comunicarlo a la empresa detallando y justificando el motivo. En este supuesto deberá remitir nuevamente el trabajo acompañado de una nueva prescripción para que la empresa

pueda subsanar la incidencia alegada o para proceder a su preceptiva destrucción en caso de que tal incidencia no se pueda subsanar.

- 2.6. En el caso de que la incidencia sea de falta de ajuste del producto en la boca del paciente para quien se fabricó, pero existe un ajuste perfecto en el modelo, que se realizó desde las impresiones bucales realizadas por el Cliente, y siempre en el caso de que no sea subsanable con un pequeño ajuste, se deberá cursar una nueva prescripción para realizar un nuevo trabajo siguiendo lo establecido en estas C.G.C.
- 2.7. Los plazos de entrega de los trabajos terminados serán siempre orientativos y dependerán fundamentalmente del tipo de trabajo a realizar y de si aparecen o no incidencias en el proceso. En cualquier caso, el plazo de entrega empezará a contar desde el día en que se reciba la prescripción completa en la empresa.
- 2.8. El Cliente podrá consultar el estado de sus trabajos en la zona de acceso restringido a Clientes de la página Web de la empresa.

3. CANCELACIÓN DE LOS TRABAJOS

- 3.1. El Cliente podrá cancelar cualquier trabajo pendiente en cualquier momento siempre que lo justifique debidamente.
- 3.2. Si la cancelación se produce durante las primeras 48 horas desde la recepción en la empresa del encargo, esta cancelación será sin coste alguno.
- 3.3. Si la cancelación se produce después de esas 48 horas, el coste a repercutir al Cliente podría llegar a ser del 75% dependiendo de la etapa de fabricación en la que se encuentre el producto.

4. GARANTÍAS

- 4.1. Todos los trabajos tienen una garantía de dos años salvo que dichos trabajos hayan sido manipulados o claramente no se hayan respetado las instrucciones de uso.
- 4.2. En el caso de la manipulación por terceras personas del producto terminado, la Declaración de Conformidad quedará invalidada, hecho que será comunicado a las Autoridades Competentes para la descarga de responsabilidad de la empresa.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. La responsabilidad de la empresa (incluyendo la de sus colaboradores, agentes, personal y subcontratistas) por las reclamaciones derivadas del cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones contractuales, siempre y cuando la empresa actúe bajo la más estricta legalidad y buena fe, no excederá en conjunto del precio básico contractual y no incluirá en ningún caso perjuicios derivados del lucro cesante, pérdida de ingresos, producción o uso, costes de capital, costes de inactividad, demoras y reclamaciones de Pacientes del Cliente.
- 5.2. Si la empresa detectara que los datos aportados por el Cliente no son ciertos y pudieran suponer un riesgo legal, lo debe poner en conocimiento de la Autoridad Competente.
- 5.3. En el caso de que la empresa no pudiera cumplir sus obligaciones por causa de fuerza mayor, las mismas quedarán en suspenso, sin responsabilidad alguna para la empresa hasta que no se resuelva la causa de la fuerza mayor.

6. CONFIDENCIALIDAD

Tanto la empresa como el Cliente deberán tratar confidencialmente todos los datos que se han intercambiado y no serán entregados a un tercero ni los usarán para otro propósito que no sea el objeto de su relación.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se regirán según la legislación del Estado Español.

Madrid, Octubre de 2019

FIN DEL DOCUMENTO