

Política de Garantías

CONDICIONES, PLAZOS Y PROCEDIMIENTO

Documento dirigido a odontólogos y clínicas



1 Nuestro compromiso

Un trabajo protésico no termina cuando sale del laboratorio: termina cuando funciona en boca y se mantiene en el tiempo. Esta política existe para que usted sepa con exactitud con qué cuenta cuando algo no resulta como esperábamos, y pueda responderle a su paciente con la misma certeza.

Trabajamos sobre tres principios: plazos claros, criterios técnicos objetivos y disposición a conversar cada caso. Ninguna política puede anticipar todas las situaciones clínicas, y no pretendemos que esta lo haga. Lo que sí garantizamos es que cada caso se evalúa con criterio profesional y buena fe.

2 Plazos de garantía

El plazo se cuenta desde la fecha de despacho del trabajo a la clínica, registrada en nuestro sistema.

TIPO DE TRABAJO	PLAZO	ALCANCE
Prótesis fija	1 año	Coronas metal-cerámica, zirconio, disilicato, carillas, incrustaciones, puentes y estructuras sobre implante
Prótesis removible	6 meses	Prótesis acrílicas totales y parciales, base metálica
Ortodoncia	6 meses	Placas, disyuntores, aparatos funcionales, mantenedores y contenciones
Prótesis flexible (Valplast)	Sin garantía	Prótesis parciales y unilaterales en nylon flexible. Ver condiciones en el punto 6.3

Trabajos no cubiertos por plazo de garantía

Por su naturaleza, quedan fuera de estos plazos: los trabajos provisorios (temporales por definición clínica), los elementos intermedios de trabajo (modelos, cubetas individuales, rodetes de altura, encerados de diagnóstico) y los aditamentos de implante de catálogo, que se rigen por la garantía de su fabricante. Los planos de relajación cuentan con condiciones específicas descritas en el punto 6.

Sobre el desgaste natural

El desgaste por uso normal no constituye una falla. Toda prótesis tiene una vida útil y responde a las condiciones de la boca en que trabaja. La garantía cubre fallas de fabricación, no el paso del tiempo.

3 Qué cubre la garantía

La garantía cubre toda falla atribuible a la fabricación del trabajo en nuestro laboratorio:

- Defectos de fabricación en cualquier etapa del proceso.
- Fractura o fisura del material sin causa traumática externa, dentro del uso previsto para el trabajo.
- Desajuste de la pieza atribuible al laboratorio, cuando los registros e impresiones recibidos fueron adecuados.
- Desprendimiento o delaminación de la cerámica sobre estructura metálica o de zirconio.
- Porosidades, burbujas o fallas estructurales en acrílicos y resinas.

- Falla del ajuste pasivo en estructuras sobre implante.
- Deformación o fractura de ganchos, barras y retenedores en prótesis removible y ortodoncia, sin causa traumática.

4 Qué no cubre la garantía

Quedan fuera de garantía las situaciones cuya causa no es atribuible a la fabricación:

4.1 • Relacionadas con el paciente

- Traumatismos, golpes, caídas o accidentes.
- Bruxismo o parafunción no informados al laboratorio, o sin plano de protección indicado.
- Higiene deficiente, caries en pilares o enfermedad periodontal.
- Reabsorción ósea o cambios anatómicos naturales, especialmente en prótesis removible.
- Pérdida, extravío o daño por manipulación inadecuada.
- Incumplimiento de indicaciones de uso, higiene o control periódico.

4.2 • Relacionadas con el caso clínico

- Impresiones, registros o archivos digitales de calidad insuficiente al momento del ingreso.
- Cambios posteriores en la boca del paciente: extracciones, nuevos implantes, tratamientos que modifiquen la oclusión.
- Preparaciones o tallados que no cumplan los requisitos mínimos del material indicado.
- Cementación o instalación fuera de protocolo del fabricante.
- Uso del trabajo en una indicación distinta a la solicitada.

4.3 • Relacionadas con intervenciones posteriores

- Modificaciones, ajustes o reparaciones realizadas por terceros o por otro laboratorio.
- Desgastes o alteraciones efectuadas sobre la pieza después de la entrega, salvo los ajustes clínicos habituales de instalación.

5 Cómo activar la garantía

1 Dar aviso.

Comuníquese con el laboratorio indicando el número de orden de trabajo, el paciente y una descripción de lo ocurrido. Fotografías, cuando sea posible, ayudan a resolver más rápido.

2 Enviar la pieza.

Nuestro servicio de retiro pasa por la clínica sin costo. La pieza debe volver al laboratorio para su evaluación técnica.

3 Evaluación técnica.

Revisamos la pieza contra el registro del trabajo en nuestro sistema: especificaciones, materiales, controles y fecha de despacho. Le informamos el resultado.

4 Resolución.

Si corresponde a garantía, reparamos o rehacemos el trabajo sin costo, con prioridad de ingreso. Si no corresponde, se lo explicamos con fundamento técnico y le presentamos alternativas y su valor antes de ejecutar cualquier trabajo.

Nunca ejecutamos un trabajo con costo sin su autorización previa

Si tras la evaluación el caso queda fuera de garantía, usted recibirá el diagnóstico y el presupuesto antes de que hagamos nada. No hay cargos sorpresa.

Nuestros compromisos de respuesta

ETAPA	PLAZO
Retiro de la pieza desde la clínica	Siguiente ruta de reparto
Resultado de la evaluación técnica	Hasta 2 días hábiles desde la recepción
Ejecución de la reparación o confección	Prioridad sobre la cola de producción

6 Condiciones específicas por tipo de trabajo

6.1 • Prótesis removible

La prótesis removible se adapta a un reborde que cambia con el tiempo. La reabsorción ósea es un proceso fisiológico natural y su consecuencia —el desajuste progresivo— se resuelve mediante rebasado, procedimiento que no constituye falla de fabricación y se cotiza por separado. La garantía cubre la integridad estructural de la prótesis: base, dientes, ganchos y estructura metálica.

6.2 • Planos de relajación

Los planos de relajación están diseñados para recibir el desgaste que de otro modo sufrirían las piezas dentarias: su deterioro progresivo es evidencia de que están cumpliendo su función. La garantía cubre defectos de fabricación y fractura temprana, no el desgaste propio del uso en pacientes bruxistas.

6.3 • Prótesis flexible (Valplast)

Por las características del nylon, este material admite reparación y rebasado de forma muy limitada, y su comportamiento en boca depende de factores que escapan al control del laboratorio. Por esa razón, la prótesis flexible se entrega sin garantía. Toda reparación o modificación posterior se evalúa según la viabilidad técnica del caso y se cotiza por separado.

6.4 • Ortodoncia

Los aparatos de ortodoncia trabajan sobre una boca en movimiento y, en pacientes en crecimiento, sobre una anatomía cambiante. La garantía cubre soldaduras, alambres, acrílico y tornillos frente a fallas de fabricación. No cubre la pérdida del aparato ni el daño por manipulación fuera de indicación.

7 Registro y respaldo

Toda evaluación de garantía se resuelve sobre información verificable. Cada trabajo que ingresa a Oralteck queda registrado en nuestro sistema con su número de orden, especificaciones, materiales utilizados, controles de proceso y fecha de despacho.

Ese registro es la referencia común para ambas partes: permite establecer con objetividad qué se solicitó, qué se fabricó, con qué material y cuándo se entregó. No resolvemos garantías por impresión ni por memoria, sino por registro.

Le recomendamos conservar el número de orden de trabajo de cada caso. Aparece en la guía que acompaña cada entrega y agiliza cualquier gestión posterior.

8 Cada caso se conversa

Esta política define un marco, no un reglamento rígido. La práctica clínica presenta situaciones que ninguna lista de condiciones anticipa por completo, y preferimos resolverlas conversando antes que aplicando la letra.

Cuando un caso quede en un límite, o cuando usted considere que las circunstancias ameritan una evaluación distinta, planteélo. Revisamos el registro del trabajo, escuchamos el contexto clínico y buscamos una solución razonable para ambas partes. Una relación de trabajo de largo plazo vale más que cualquier caso individual.

Ante cualquier duda sobre esta política o sobre un caso en particular, contáctenos directamente. Preferimos resolver una consulta antes de que se transforme en un problema.

WhatsApp operativo +56 9 6187 7334

javiera.sanhueza@oralteck.cl · www.oralteck.cl

Av. Nueva Providencia 2214, of. 193, Providencia — Santiago