

POLITICA DE GARANTIA		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL-ADM-001-V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



Fecha de Elaboración: 25 de abril de 2025

Versión: 1.0

1. Introducción

El presente documento técnico detalla la política de garantía ofrecida por **Laboratorio dental Elías Moreno SAS**, ubicado en Cali, para sus productos de **cerámica, disilicato de litio y zirconio**. Esta garantía se establece con el objetivo de brindar claridad y confianza a nuestros clientes odontólogos sobre la calidad e idoneidad de nuestros trabajos, en cumplimiento con la legislación colombiana vigente, específicamente la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

2. Alcance de la Garantía de Laboratorio dental Elías Moreno SAS

La presente garantía aplica exclusivamente a los siguientes productos fabricados por Laboratorio dental Elías Moreno SAS:

- **Carillas y Coronas de Cerámica:**
 - **Período de Garantía:** (1) año contados a partir de la fecha de entrega del producto al odontólogo.
 - **Cobertura:** Defectos de fabricación que resulten en fractura o desprendimiento del material, siempre y cuando no sean atribuibles a las exclusiones mencionadas en la sección 4.
- **Carillas y Coronas de Disilicato de Litio (Fresado o Inyectado):**
 - **Período de Garantía:** (1) año contado a partir de la fecha de entrega del producto al odontólogo.
 - **Cobertura:** Defectos de fabricación que resulten en fractura o desprendimiento del material, siempre y cuando no hayan sido cementadas y las fallas presentadas se encuentren relacionadas directamente con errores técnicos de fabricación y no sean atribuibles a las exclusiones mencionadas en la sección 4.
- **Carillas y Coronas de Zirconio (Monolítico o con Recubrimiento Cerámico):**

POLITICA DE GARANTIA		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL-ADM-001-V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



- **Período de Garantía:** 1 año contado a partir de la fecha de entrega del producto al odontólogo.
- **Cobertura:** Defectos de fabricación que resulten en fractura o desprendimiento del material, siempre y cuando no sean atribuibles a las exclusiones mencionadas en la sección 4.

3. Condiciones para la Validez de la Garantía

Para que la garantía sea válida, el odontólogo deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar la factura original emitida por Laboratorio dental Elías Moreno SAS, indicando la fecha de entrega del producto.
- Notificar por escrito a Laboratorio dental Elías Moreno SAS sobre la reclamación dentro de los 3 días hábiles siguientes a la detección del defecto.
- Enviar el producto defectuoso junto con el modelo de trabajo original y una nueva impresión definitiva en silicona con su respectivo registro de mordida y modelo antagonista para su evaluación. Se recomienda adjuntar registros fotográficos del caso en boca.
- Demostrar que el defecto es de fabricación y no está relacionado con las exclusiones detalladas en la siguiente sección.
- Haber seguido las indicaciones de preparación y diseño recomendadas por Laboratorio dental Elías Moreno SAS.
- Asegurar que la impresión enviada para la fabricación del producto fue tomada correctamente, a un solo tiempo o a cuatro manos, utilizando materiales de impresión de calidad y dentro de su fecha de vencimiento.

4. Exclusiones de la Garantía

La presente garantía no cubre los siguientes casos:

- Fracturas o desprendimientos causados por bruxismo severo no tratado o controlado.
- Daños resultantes de traumatismos, golpes o accidentes.
- Problemas derivados de una higiene bucal deficiente por parte del paciente.
- Fallos ocasionados por una mordida oclusal desfavorable que no fue comunicada adecuadamente en la prescripción inicial.

POLITICA DE GARANTIA		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL-ADM-001-V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



- Desprendimientos o fracturas debido al uso indebido de las restauraciones (morder objetos duros, etc.).
- Modificaciones o alteraciones realizadas a la prótesis por el odontólogo o terceros sin autorización previa y por escrito de Laboratorio dental Elías Moreno SAS.
- Problemas de adaptación en trabajos fresados a partir de archivos STL que no contaron con un modelo de trabajo físico o impresión 3D para su verificación. La garantía en estos casos se limita a la fidelidad de la fabricación según el archivo digital recibido.
- Cambios de color o forma solicitados después de la fabricación inicial, a menos que se demuestre un error de fabricación en estos aspectos. En el caso específico del zirconio, las correcciones de color solo permiten oscurecer, no aclarar.
- Retallados o modificaciones clínicas realizadas a casos en curso sin la autorización escrita de Laboratorio dental Elías Moreno SAS. Estos casos se considerarán nuevos trabajos con su respectivo costo.
- Fracturas o daños causados por caídas o manipulación inadecuada de las prótesis por parte del odontólogo o el paciente.
- Trabajos cementados, excepto para fallas técnicas de fabricación evidentes antes de la cementación en el caso del disilicato de litio.
- Problemas de adaptación derivados de impresiones deficientes (silicona vencida, alginato).
- Casos en los que el odontólogo autorice modificaciones sobre preparaciones enviadas inicialmente; estos no tendrán garantía por adaptación.
- Cementación inadecuada al no cumplir los protocolos o no tener en cuenta el material del tipo de rehabilitación a sementar.

POLITICA DE GARANTIA		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL-ADM-001-V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



5. Proceso de Solicitud de Garantía

Para solicitar la aplicación de la garantía, el odontólogo deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Enviar un correo electrónico a director@eliasmorenolab.com con la siguiente información:
 - Fecha de recepción del producto.
 - Nombres y apellidos completos del paciente y del odontólogo.
 - Identificación del producto sobre el cual se solicita la garantía.
 - Datos de contacto del odontólogo (teléfono, correo electrónico).
 - Descripción detallada del defecto o falla presentada, incluyendo cómo, cuándo y dónde ocurrió.
 - Evidencia fotográfica clara del defecto.

2. Adjuntar al correo electrónico la factura original y la documentación requerida mencionada en la sección 3 (modelo inicial, nueva impresión, registro de mordida, modelo antagonista).

3. Laboratorio dental Elías Moreno SAS evaluará la solicitud y la documentación recibida. En caso de estar incompleta, se requerirá al odontólogo la información faltante dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. El plazo para la respuesta de la garantía comenzará a contar una vez se reciba la documentación completa.

4. El laboratorio emitirá una respuesta a la solicitud de garantía dentro de los quince (5) días hábiles siguientes a la recepción completa de la documentación.

5. En caso de que la garantía sea aprobada, Laboratorio dental Elías Moreno SAS se compromete a reparar o reemplazar el producto defectuoso con el mismo material original.

6. Limitaciones de la Garantía

- La presente garantía no es transferible a otro paciente u odontólogo.
- Laboratorio dental Elías Moreno SAS no se hace responsable por daños indirectos o consecuenciales derivados del uso de sus productos.

POLITICA DE GARANTIA		
CÓDIGO	POLITICA	VERSIÓN
EMLD-PL-ADM-001-V1	AREA ADMINISTRATIVA	01



- La responsabilidad de Laboratorio Elías Moreno SAS se limita a la reparación o reemplazo del producto defectuoso según lo establecido en el presente documento.

7. Exoneración de Responsabilidad

Laboratorio dental Elías Moreno SAS se exonera de cualquier responsabilidad por daños o variaciones en el servicio prestado que se deriven de:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero.
- Uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Incumplimiento por parte del odontólogo de las instrucciones de preparación, diseño o manipulación y cementación recomendadas.
-

8. Aceptación de los Términos de Garantía

Al solicitar los servicios de Laboratorio dental Elías Moreno SAS, el odontólogo acepta los términos y condiciones de la presente garantía.

Laboratorio Elías Moreno SAS
Cali, Valle del Cauca, Colombia



Director general

Elías Alberto Moreno Valencia