

Política de Repetición Justa y Garantías

BHC Digital Dental Lab

En **BHC Digital Dental Lab** creemos que nuestro éxito está directamente ligado al éxito clínico de tus pacientes. Nuestro objetivo no es buscar culpables, sino ofrecer soluciones ágiles. Por ello, hemos diseñado una política de **garantías basada en la transparencia, el riesgo compartido y el modelo "No-Fault" (Sin Culpa)** que utilizan los laboratorios de clase mundial.

1. Filosofía "No-Fault" (Garantía Sin Fricción)

Entendemos que la odontología clínica es compleja y, en ocasiones, las restauraciones simplemente no asientan o el paciente cambia de opinión.

Si la prótesis no se ajusta a la boca del paciente (independientemente de si ajusta en el modelo de yeso o en el diseño 3D), ***la repetiremos sin costo la primera vez***. No entraremos en el clásico debate de "fue culpa de la impresión" vs "fue culpa del fresado". Nuestro compromiso es entregarte una corona que baje perfectamente.

Requisito: Para hacer válida esta repetición "**Sin Culpa**", es indispensable que nos devuelvas la pieza original y nos envíes un nuevo escaneo o impresión junto con un nuevo registro de mordida.

(Nota: Esta política aplica como cortesía en la primera repetición del caso. BHC Lab monitorea las estadísticas de repetición por clínica para brindar asesoría clínica si detectamos patrones de falla en los escaneos).

2. Prevención Proactiva (Nuestro verdadero compromiso)

Nuestra mejor garantía es evitar que tengas que usarla. Nuestro equipo de diseño CAD tiene la indicación estricta de no fresar nada que tenga un pronóstico dudoso. Si detectamos márgenes ilegibles, falta de espacio interoclusal o retenciones severas en tu escaneo, pausaremos el trabajo y nos comunicaremos contigo de inmediato. Preferimos retrasar el trabajo un día para pedirte un nuevo escaneo, que hacerte pasar un mal rato en el sillón dental frente a tu paciente.

3. Vigencia de Garantía Estructural (Contra Fracturas)

Si la pieza fue cementada con éxito pero sufre una fractura estructural en boca, te respaldamos con los siguientes plazos (a partir de la fecha de facturación):

Zirconia Monolítica: 1 año de garantía contra fracturas del núcleo o estructura principal.

Disilicato de Litio (E.max): 1 año de garantía, asumiendo que se siguieron los protocolos estrictos de adhesión química.

Provisionales PMMA y Guardas: 2 meses de garantía.

Para aplicar esta garantía, requerimos la devolución de la pieza fracturada (o los fragmentos) para nuestro análisis técnico y de control de calidad.

4. Riesgo Compartido (50/50) y Exclusiones Justas

Existen "zonas grises" en nuestra industria donde la responsabilidad es compartida. Para ser justos y transparentes, aplicaremos un **cobro reducido del 50%** del valor del trabajo (en lugar de cobrarte un trabajo nuevo al 100%) en los siguientes escenarios:

Cuando el clínico menciona, "Procede bajo mi riesgo": Si te advertimos que el escaneo era deficiente o el espacio oclusal era muy limitado, y nos autorizaste a fresar la corona de todas formas asumiendo el riesgo, y finalmente la corona fracasa.

Cambios de Color Post-Fabricación: Si fabricamos la corona exactamente en el tono (ej. A2) que nos indicaste en tu orden de trabajo, pero al momento de la prueba decides que prefieres un A1 o el paciente cambió de opinión. (Si el error de color fue nuestro, la repetición es 100% gratuita).

Cambios de Material o Preparación: Si al probar la corona decides cambiar el tipo de preparación del diente (ej. bajaste más el margen en el consultorio) y requieres que la corona se fabrique de nuevo para ajustarse a tu nueva retalla.

5. Exclusiones Definitivas

Para poder mantener esta política justa de "No-Fault" y "Riesgo Compartido" y no elevar nuestros precios, no podemos cubrir garantías en los siguientes casos puntuales:

Fracturas por retallas excesivas: Si desgastaste la zirconia o el disilicato excesivamente con tu pieza de mano en el consultorio (comprometiendo el grosor mínimo) y la pieza se fractura durante el ajuste.

Traumatismos o Bruxismo: Fracturas derivadas de accidentes, golpes o pacientes bruxistas severos para los cuales no se haya prescrito y utilizado una guarda oclusal posterior a la rehabilitación.

En **BHC Digital Dental Lab** somos tu equipo. Queremos que tengas la tranquilidad de que, si algo sale mal en el sillón, nosotros absorberemos el golpe contigo para que tu paciente se vaya feliz. Esa es nuestra garantía.