

Estimado Cliente:

En este documento se detallan las condiciones de venta y de trabajo del laboratorio Ortesis Funcionales. Se recomienda leer atentamente antes de enviar tus primeros moldes. Para cualquier duda, no dude en ponerse en contacto con nosotros, estamos a su disposición en nuestras instalaciones, a través del correo electrónico y mediante el teléfono del encabezado.

CONDICIONES DE VENTA

Pasos para obtener tus ortesis

Una vez tomados los moldes, se debe, identificar los negativos, rellenar la hoja de prescripción y enviarlos a las instalaciones del laboratorio.

La dirección de envío es:

- **DUCOR LABS/ Laboratorio Ortesis Funcionales Cortés & Durán.**
- **C/ Reina Vitoria local 1C local 1 28350 Ciempozuelos Madrid España**

Tiempos de entrega: En caso de ortesis plantares el periodo de entrega será de 5 días laborables. En el caso de férulas Tipo Richie Brace se enviarán en un periodo no superior a 20 días laborables. Los moldes se conservarán aproximadamente por un 1 mes. En caso de solicitar un envío de urgencia, el laboratorio acortará el periodo de fabricación en 3 días laborables a partir del momento que reciba las plantillas en el Laboratorio. Tan solo se admitirán un máximo de 2-3 pares para fabricar con urgencia por envío. Es importante, tener en cuenta los tiempos de porte (24 horas por envío).

Costes de envío del cliente al laboratorio:

- El envío del paquete con el molde/plantilla es a cargo del cliente siempre.
- Costes de Aduanas; en ocasiones los envíos procedentes de las Islas Canarias vienen con portes debidos asociados a INSPECCION ADUANERA. El coste de la inspección suele ser entre 5,21 a 6 €/paquete. Dicho importe será abonado inicialmente por el laboratorio. Posteriormente se repercutirá en la factura del cliente. En la factura se especificará el código de referencia del envío para que el cliente tenga asociado dicho importe.

Forma de pago:

- Primer envío: remesa emitida por el laboratorio.
 - Envíos posteriores: se acordará la forma de pago entre ambas partes.
1. Portes pagados a partir de 40€ antes de IVA
 2. Portes debidos en pedidos inferiores 40€ antes de IVA. Envíos por agencia a nivel Nacional (península) 6,05€ IVA incluidos.
 3. **COBRO CONTRAREEMBOLSO: tendrá un coste de 3 euros adicionales**

Descuentos

- Se realizará un 3% en todos los pedidos que superen las 4 ortesis nuevas
- Se realizará un 5% en todos los pedidos que superen las 6 ortesis nuevas
- Descuentos NO APLICABLES en:
 - Ortesis de composite de vidrio o carbono
 - Modificaciones o reparaciones.
 - Férulas de pie y tobillo

Garantías

La empresa Ortesis Funcionales está dotada de un sistema de control de fabricación que garantiza la calidad de sus productos. No obstante, en caso de producirse algún desperfecto, alteración o rotura del mismo, disponemos de un área de atención al cliente que responderá acerca los problemas surgidos.

Garantía estándar

Todos los productos elaborados por la empresa tienen un tiempo mínimo de garantía y dependerá de los materiales sobre los que se haya construido

- El período mínimo de garantía son 6 meses en cubiertas y materiales derivados de espumas y armazones de EVA (con dureza inferior a 60º shore A).
- La garantía aplicable a los armazones de resina, composites laminados y armazones de EVA de más de 60º shores A es de 1 año.
- La garantía aplicable a armazones de polipropileno es de 3 años.
- Las garantías aplicables a AFOs DAFOS y Richie Brace es de 1 año (componentes termoplásticos de polipropileno y elementos metálicos). Forros y elementos blandos, 6 meses de garantía.

Garantías de ajuste

El laboratorio Ortosis Funcionales Cortés&Durán entiende que cualquier producto a medida puede requerir ajustes durante el periodo de adaptación de la ortosis.

El ajuste de la ortosis es responsabilidad del prescriptor. Para realizar dicho ajuste se recomienda disponer en la consulta de un pequeño taller que facilite la adaptación de la ortosis. Algunas de las adaptaciones más frecuentes en las que no hay que añadir o modificar la ortosis son:

- Ajuste en largo para la horma del calzado del paciente.
- Ajuste en ancho del armazón o palmilla del calzado.
- Rebajar altura de taloneras.
- Variar altura de armazones (dependiente del material) etc.

Si no dispones de taller en la consulta el laboratorio puede realizar las modificaciones anteriores sin coste. Importante. Ver condiciones de venta y envíos.

Tener en cuenta que los cambios de las ortosis que requieran trabajo adicional (decrecidos, recrecidos) sobre el positivo, moldeado posterior del armazón, adición de elementos o forros no prescritos, llevarán asociados el coste de la modificación. El incremento de la altura de la cazoleta del talón no está incluido dentro de la garantía, porque, en todos estos casos se requiere la manufactura de un nuevo armazón.

Aplicación de la garantía

Para la aplicación de la garantía el producto debe cumplir las siguientes condiciones.

1. Por parte del Laboratorio Ortosis Funcionales Cortés Durán.

- La empresa garantiza que todos los materiales empleados han pasado un control técnico y que son aptos para el uso humano. Todos los materiales empleados tienen un seguimiento de los lotes de fabricación.
- La empresa dispone de las especificaciones técnicas de cada material y podrán ser consultadas por el cliente.
- Las ortosis fabricadas por la empresa han pasado un riguroso control de fabricación y están garantizadas haciendo un uso adecuado del mismo.
- Las ortosis fabricadas se hacen siempre bajo una prescripción médica y la empresa garantiza que las instrucciones descritas se aplican con fidelidad en el producto.
- La garantía de los forros y cubiertas incluye la rotura y el despegue del armazón u otros materiales.

- La garantía de los armazones incluye la pérdida de forma, altura y rotura del mismo
- La garantía de los posteos y refuerzos de armazones incluye el redondeo y avulsión
- Los gastos originados por la devolución y el reenvío serán a cargo del Ortesis Funcionales.

2. Por parte del Cliente

- El cliente se compromete a examinar cuidadosamente el producto, en caso de detectar alguna anomalía se pondrá en contacto con el área de atención al cliente. La empresa se compromete a colaborar con el cliente para solucionar cualquier problema y garantizar su satisfacción.
- El tiempo de adaptación es relativo en cada paciente. A mayor dureza del soporte mayor tiempo de adaptación. Habitualmente todos los pacientes se han adaptado al tratamiento en el plazo de 4 semanas. En ese tiempo, se puede observar la eficacia del producto. El laboratorio ofrece un periodo de 2 meses desde el comienzo de la fecha de garantía para valorar la adaptación al tratamiento. Pasado ese tiempo, cualquier modificación o repetición del producto se cobrará aparte. Importante, El laboratorio no se responsabiliza de la no adaptación al tratamiento.

3. Excepciones en las garantías

- Incorrecta cumplimentación de la prescripción. Junto con cada molde se debe adjuntar la hoja de prescripción que facilitara el laboratorio. Es necesario rellenar todos los campos y conocer las distintas posibilidades de prescripción de ortesis, materiales, elementos, toma de moldes, modificaciones de los positivos o negativos. Para ello el laboratorio dispone de un documento con las instrucciones necesarias para rellenar de forma correcta la prescripción.
- Incorrecta elección de los materiales según patología o condiciones físicas del paciente. Dependiendo de la patología se recomienda la elección de determinados materiales de armazón, revestimientos y elementos. Esta elección puede influir en la resolución de la clínica del paciente y durabilidad mínima de la plantilla. Las condiciones físicas o actividad del paciente también son determinantes en la elección de los materiales para que el soporte cumpla su objetivo y no se desgaste antes de tiempo.
- Uso o mantenimiento inadecuado que aceleren el deterioro del producto. El paciente debe hacer un uso adecuado del producto. El uso adecuado está descrito en el documento que se adjunta a cada producto (instrucciones de

uso). El uso excesivo del producto puede acelerar su deterioro normal. La garantía no incluye el deterioro provocado por:

- Exceso de fricción interna: provocado por un mal ajuste y un deslizamiento interno del pie en contacto con el soporte.
- Contacto con elementos o agentes externos que aceleren el deterioro del producto (ej abrasivos como arena, exceso de humedad, lavado inadecuado, exposición al sol o calor, químicos y en general sustancias con ph extremo). Explicar al paciente estos condicionantes y en su caso elegir un forro de mayor grosor, dureza o de otro material. Esta circunstancia puede implicar un desgaste prematuro del revestimiento, redondeado del posteo, perforación del forro inferior o superior, retracción o encogimiento de los revestimientos de goma eva o despegue de distintos elementos.
- Deterioro producido por adaptación por personal externo al laboratorio para ajustar longitud, anchura o cambio de elementos.

Declaración de conformidad.

El laboratorio entregará por cada producto una declaración de conformidad que incluyen los datos del prescriptor, datos del fabricante y técnico garante, nombre del paciente, fecha de garantía y tipo de producto prescrito. Además, se incluye información del uso, recomendaciones generales y garantías cubiertas por el producto.

El especialista deberá informar al paciente de las condiciones de uso, así como de la garantía del mismo.

Rectificaciones, reparaciones y modificaciones de productos

El laboratorio Ortesis Funcionales facilitará una hoja de modificaciones en la que se detallaran las reparaciones a realizar. Especificar siempre nombre del paciente, centro prescriptor, fecha de inicio de garantía de la ortesis inicial y problema principal.

Cobertura de garantía por fallo del material (condiciones normales de uso).

Ortesis Funcionales garantiza el material del almacén durante toda la vigencia de la garantía. No habrá cargo por el cambio o reparación de las partes rígidas, componentes plásticos y metálicos en periodos de garantía.

Recepción de las reparaciones y ajustes

Los clientes que deseen devolver férulas y ortesis para realizar ajustes deberán incluir información detallada sobre los problemas del paciente, así como directrices específicas y concretas de la reparación. Cualquier marca o dato que ilustre los cambios será bienvenida. **Las reparaciones podrán ser con cargo.**

Contacte con el laboratorio Ortesis Funcionales para cualquier duda sobre los ajustes. El personal del laboratorio le podrá orientar sobre las reparaciones más eficaces a la hora de tratar determinados problemas. El laboratorio Ortesis Funcionales no garantiza los ajustes y reparaciones realizados en contra de nuestra experiencia o recomendaciones.

Devolución del producto y pérdida de garantía.

Reclamaciones y devoluciones del producto

El cliente/prescriptor puede hacer cualquier reclamación en el área de atención al cliente de Ortesis funcionales.

Atención al cliente de Ortesis Funcionales:
Reina Victoria 1
28350 Ciempozuelos Madrid
Teléfono: 91 893-29-69
Email: info@ortesisfuncionales.com

Condiciones

- Cualquier cambio en el diseño o adiciones posteriores a la prescripción original serán procesadas y cobradas como un nuevo pedido
- La devolución del producto se hará efectiva cuando se detecte alguna anomalía de fabricación o el producto prescrito no se ajuste al producto obtenido. En este caso, bastará con comprobar la prescripción original y el producto obtenido. El laboratorio, repetirá el producto sin coste en función al documento de prescripción. El coste de devolución será a cargo de la empresa.
- El Laboratorio Ortesis Funcionales no devolverá el dinero debido a la falta de adaptación del paciente o no aceptación del producto.

Los errores de manufactura del laboratorio se compensarán si se declaran dentro de las **4 semanas posteriores** a la fecha de inicio de la garantía.

IMPORTANTE: Los productos perderán la garantía cuando se haga un uso inadecuado del mismo.

Cancelación de pedidos /cargos

El prescriptor podrá cancelar el pedido de algún producto siempre y cuando no se haya fabricado por completo.



DUCOR LABS SL
Laboratorio Ortesis Funcionales
Reina Victoria 1C local 1 28350
Ciempozuelos Madrid
www.ortesisfuncionales.com



ANEXO CONDICIONES DE VENTA

EMPRESA: PREMIUM MADRID SL / PREMIUM MADRID IMS

Estimado Cliente:

Hemos preparado una oferta personalizada que esperamos sea de su entera satisfacción.

- Se realizará un descuento automático de un 3% en las clínicas de Premium Fuenlabrada y Premium BBVA en todos los productos
- Si en estas clínicas se alcanza un mínimo de 6 pares de ortesis nuevas por envío, se aplicará un 5% de descuento.
- Se realizará un descuento automático de un 5% en la clínica de Victor de la Serna en todos los productos.
- Portes de entrega sin cargo durante toda la vigencia de la oferta, (año 2023)
- Oferta no aplicable a Férulas de pie y tobillo.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración

Saludos cordiales

DEP ADMISTRACION
DUCOR LABS SL