

SERVICE & GARANTIE AANVRAAG



GARANTIEVOORWAARDEN MEGAGEN

MegaGen garantie & service

In deze «**Garantievoorwaarden**» van MegaGen Benelux B.V. («**MegaGen**» of «**wij**»/«**ons**») is beschreven welke garantie en service u van ons kunt verwachten ten aanzien van een bij ons gekocht product. Het bij ons gekochte product(en) ten aanzien waarvan garantie geldt wordt hierna aangeduid als het/de «**Product(en)**». Deze Garantievoorwaarden zijn geldig ingaande op 1 september 2022.

Wij verkopen tandheelkundige producten van MegaGen Implant Co.Ltd («**MegaGen Co.Ltd**»). MegaGen Co.Ltd is voortgekomen uit de unieke associatie van een groep internationaal actieve Koreaanse tandheelkundige professionals. Met als doel een beter, completer en minder invasieve totaaloplossing te kunnen bieden voor behandelaar, tandtechnisch laboratorium en patiënt. Door het verenigen van kennis op basis van klinische onderzoeken, innovatieve ontwikkelingen en het werken met verschillende implantaatsystemen wordt sinds 2002 onder leiding van dr. Kwang-Bum Park, onder de naam *MegaGen*, wereldwijd het tandheelkundige implantaatsysteem *MegaGen Implant* op de markt gebracht.

MegaGen Co.Ltd besteedt de hoogst mogelijke zorg aan het ontwerp, de materialen, de processen en de leveringen. Wij hanteren hoge kwaliteitsnormen voor onze activiteiten, producten en diensten. Dit is essentieel voor onze strategieën en is een absoluut vereiste voor een leverancier van medische hulpmiddelen. De implementatie van ons kwaliteitsbeleid wordt ondersteund door een uitgebreid kwaliteitsmanagementsysteem, dat voldoet aan de wet- en regelgeving op het gebied van de internationale medische industrie.

Omdat onze producten voldoen aan de hoogste kwaliteitsnormen, bieden wij u een garantie die u het vertrouwen en de vrijheid geeft, zodat u de best mogelijke keuze maakt voor uw patiënten. Mocht ook overigens één van onze producten, ondanks onze zorgvuldige controle, niet aan uw verwachtingen voldoen, dan stellen wij het zeer op prijs als u contact met ons opneemt. De samenwerking en communicatie met u is essentieel voor ons. Uw gebruikerservaringen stellen ons in staat de kwaliteit van onze producten te blijven waarborgen en verbeteren.

We vragen er uw speciale aandacht voor dat u alle gegevens waar wij om vragen compleet bij ons aanlevert én dat u de patiëntgegevens anonimiseert.

Garantie

De in deze Garantievoorwaarden genoemde garantie is geldig ingaande op 1 december 2022, uitsluitend ten aanzien van de producten die zijn vermeld in de tabel in de na te noemen Algemene Bepalingen Garantie en kan alleen ten gunste komen van partij die het Product rechtsreeks van ons gekocht heeft.

Wij garanderen dat het Product vrij is van defecten als gevolg van een gebrek aan materiaalsterkte en/of stabiliteit gedurende de in deze Garantievoorwaarden vermelde garantieperiode, mits voldaan is aan de in deze Garantievoorwaarden genoemde voorwaarden. Een door ons ten aanzien van een Product gehonoreerd beroep op de garantie geeft uitsluitend recht op vervanging van het Product. U kunt ons niet aanspreken voor andere gevolgen van het feit dat een Product niet aan de garantie voldoet, zoals tot vergoeding van kosten van additionele producten en/of behandelingen die samenhangen met het Product dat niet voldoet.

De garantieperiode, die vermeld is in de tabel in de na te noemen Algemene Bepalingen Garantie, kan een tijdsduur vanaf het moment van aankoop zijn of een maximum aantal behandelingen waarbij het Product mag worden gebruikt. Als de garantie een maximum aantal behandelingen omvat, dan vervalt de garantie echter ook altijd na verloop van 5 jaar na aankoop.

In afwijking van voornoemde garantie geldt voor sommige Producten 'garantie conform voorwaarden leverancier'. In dergelijke gevallen geldt uitsluitend de garantie die de leverancier biedt en daadwerkelijk verleent. U kunt ons niet aanspreken tot nakoming van die garantie. Uw beroep op garantie doet u wel via ons, conform de voorwaarden uit deze Garantievoorwaarden. Als één of meer voorwaarden die de leverancier stelt voor de garantie voor u strenger zijn dan de voorwaarden uit deze Garantievoorwaarden, dan gelden de strengere voorwaarden. Als de garantie van de leverancier voorwaarden kent die niet genoemd zijn in deze Garantievoorwaarden, dan gelden ook die aanvullende voorwaarden van de leverancier. U kunt de voorwaarden die de leverancier stelt direct bij de leverancier opvragen en/of via onze customer service op +31 (0)88 - 84 84 100.

Om aanspraak te maken op garantie dient in ieder geval aan de volgende voorwaarden te zijn voldaan:

- Er is uitsluitend gewerkt met onze *originele* producten en instrumenten. Eventueel in combinatie met een individueel vervaardigd product dat van ons gekocht is.
- Als uw beroep op garantie (mede) ziet op een individueel vervaardigd Product dan dient u ons ook te voorzien van de originele door u daarvoor bij ons ingediende ontwerpgegevens. Wij bewaren deze ontwerpgegevens zelf niet maar moeten die voor uw beroep op garantie wel beoordelen.
- De indiener van het beroep op de garantie is bij ons als klant geregistreerd ter zake het Product.
- De indiener van het beroep op de garantie heeft bij ons geen betalingsachterstand en het Product ter zake waarvan garantie verzocht wordt is volledig betaald.
- De behandeling is uitgevoerd volgens de standaardprocedures van de tandheelkundige praktijk en volgens onze voorgeschreven procedures, instructies en handleidingen, zoals die op het tijdstip van de behandeling zijn gepubliceerd.
- De indicaties en contra-indicaties zijn aantoonbaar in acht genomen.
- De patiënt heeft voldaan aan de algemeen aanvaarde normen van goede mondhygiëne, wat gemonitord is door indiener van het beroep op de garantie.
- Er is geen sprake van:
 - Trauma, een ongeluk of enige beschadiging veroorzaakt door de patiënt of door een derde partij;
 - Een defect dat te wijten is aan normale slijtage.
 - Er is een correcte prothetische constructie vervaardigd.
 - De juiste materiaalcombinatie is toegepast.
- Het beroep op de garantie is tijdig na constatering en correct ingediend;
 - Voor *Surgery* en *Prosthetics* moet het beroep op de garantie, conform het 'Stappenplan *Surgery* en *Prosthetics*', door ons ontvangen zijn binnen 30 dagen nadat het defect is geconstateerd of redelijkerwijs had moeten zijn geconstateerd.
 - Voor overige productgroepen moet het beroep op de garantie, conform het 'Stappenplan *Overig*', door ons ontvangen zijn binnen 30 dagen nadat het defect is geconstateerd of redelijkerwijs had moeten zijn geconstateerd.
- De stappenplan is gevolgd en aan de formaliteiten is voldaan:
- Het juiste digitale formulier is ingevuld en vervolgens met de benodigde bijlagen en materialen, ingestuurd;
- Het formulier is voorzien van een eigen kenmerk en geanonimiseerd. Dit laatste wil zeggen dat persoonsgegevens van de patiënt zijn verwijderd, zoals naam, geboortedatum en BSN-nummer;
- Het defecte Product dat wij ontvangen, dient gesteriliseerd en op een veilige manier verpakt te zijn. Een niet gesteriliseerd Product wordt niet in behandeling genomen omdat dit een gevaar kan opleveren voor onze medewerkers. Een niet gesteriliseerd Product wordt aan u geretourneerd. Daarvoor kunnen wij kosten bij u in rekening brengen.

Stappenplan Surgery en Prosthetics

1. U vult het juiste online garantieformulier in op www.megagen.nl/garantieenservice. Vul het formulier zo volledig mogelijk in. Na digitale verzending (sales@megagen.nl) van het formulier ontvangt u een kopie van het door u ingevulde formulier per e-mail met een ticketnummer. Print het formulier dat u per e-mail ontvangen heeft, vermeld het ticketnummer en stuur dat binnen 7 dagen, samen met het gesteriliseerde en veilig verpakte defecte Product naar: MegaGen Benelux B.V., Postbus 649, 5000 AP Tilburg. Gezien de vertegenwoordigde waarde adviseren wij altijd aangetekend te verzenden.

Indien u een '911-kit' dient te gebruiken voor het explanteren van het implantaat, het verwijderen van het abutment of het verwijderen van de abutment-schroef, dan dient u die aan te vragen via de customer service, onder vermelding van het ticketnummer. Onze customer service is bereikbaar op +31 (0)88 - 84 84 100.

2. Het door u ingediende formulier wordt in behandeling genomen wanneer het formulier én het Product binnen 7 dagen na het invullen van het digitale formulier door ons zijn ontvangen. De ontvangst zal binnen 24 uur aan u gemeld worden.


3. Wij onderzoeken uw beroep op de garantie. Vooruitlopend op de uitkomst kunt u indien gewenst alvast een nieuw product bestellen onder vermelding van het ticketnummer. Hiervoor neemt u telefonisch contact op met onze customer service, bereikbaar op +31 (0)88 - 84 84 100.


4. U ontvangt van ons een bericht met daarin de uitkomst van het onderzoek en een weergave van de verdere afhandeling. Indien gewenst geven we u daarbij de technische feedback. Als wij uw beroep op de garantie honoreren, dan ontvangt u van ons onder vermelding van het ticketnummer een vervangend product, tenzij u alvast onder vermelding van het ticketnummer een nieuw product besteld heeft. In dat laatste geval crediteren wij de factuur voor het vervangende product. Door uw beroep op de garantie draagt u het defecte Product in eigendom aan ons over als wij uw beroep op de garantie honoreren.


Heeft u vragen over een beroep op garantie of wilt u hulp bij het invullen van het garantieformulier? Neem dan gerust contact op met onze customer service op +31 (0)88 - 84 84 100. Onze medewerkers helpen u graag!

Stappenplan Overig

1. Meld uw beroep op garantie telefonisch aan bij customer support. U ontvangt van hen een ticketnummer. Stuur een omschrijving van het defect met uw (contact)gegevens, onder vermelding van het ticketnummer binnen 7 dagen met, indien van toepassing, het gesteriliseerde en veilig verpakte defecte Product, naar: MegaGen Benelux B.V., Postbus 649, 5000 AP Tilburg. Gezien de vertegenwoordigde waarde adviseren wij altijd aangetekend te verzenden.

- 
2. Uw beroep op garantie wordt in behandeling genomen wanneer wij van u de omschrijving en, indien van toepassing, het gesteriliseerde en veilig verpakte defecte Product, onder vermelding van het ticketnummer, binnen 7 dagen na uw aanmelding hebben ontvangen. De ontvangst zal binnen 24 uur aan u worden gemeld.

- 
3. Wij onderzoeken uw beroep op de garantie. Vooruitlopend op de uitkomst kunt u indien gewenst alvast een nieuw product bestellen onder vermelding van het ticketnummer. Hiervoor neemt u telefonisch contact op met onze customer service, bereikbaar op +31 (0)88 - 8484 100.

- 
4. U ontvangt van ons een bericht met daarin de uitkomst van het onderzoek en een weergave van de verdere afhandeling. Indien gewenst geven we u daarbij de technische feedback. Als wij uw beroep op de garantie honoreren, dan ontvangt u van ons onder vermelding van het ticketnummer een vervangend product, tenzij u alvast onder vermelding van het ticketnummer een nieuw product besteld heeft. In dat laatste geval crediteren wij de factuur voor het vervangende product. Door uw beroep op de garantie draagt u het defecte Product in eigendom aan ons over als wij uw beroep op de garantie honoreren.

Heeft u vragen over een beroep op garantie? Neem dan gerust contact op met onze customer service op +31 (0)88 - 84 84 100. Onze medewerkers helpen u graag!

Algemene bepalingen garantie

Deze Garantievoorwaarden vervangen eerdere versies van onze garantievoorwaarden en garantie & service regelingen. De garantie die is genoemd in de meest recente versie van de in deze Garantievoorwaarden is de enige garantie die wij geven. Op <https://www.megagen.nl/garanties/> vindt u de meest recente versie van deze Garantievoorwaarden.

Wij kunnen de Garantievoorwaarden op elk oogenblik wijzigen of de daarin genoemde garantie beëindigen. Deze wijziging of beëindiging heeft geen effect op producten die voorafgaand aan de datum van de verandering of de beëindiging zijn geplaatst.

Als wij dat nodig vinden dan kunnen wij externe experts inschakelen om uw beroep op garantie (mede) te beoordelen. Dit kan ertoe leiden dat de afhandeling van uw beroep op garantie langer duurt. In dat geval brengen wij u hiervan op de hoogte en geven we een indicatie van de aangepaste termijn voor afhandeling.

Als wij uw beroep op garantie niet honoreren dan wordt u hiervan binnen 21 werkdagen schriftelijk op de hoogte gesteld. Wij sturen het Product op uw kosten aan u retour. Als wij uw beroep op garantie niet honoreren, dan kunnen wij de door ons gemaakte *handelings*- en onderzoekskosten bij u in rekening brengen en bent u gehouden die aan ons te betalen. Deze kosten bedragen minimaal € 100,-.

Wij zijn verantwoordelijk voor strikte geheimhouding van de informatie die wij van u ontvangen in het kader van uw beroep op garantie. U bent er verantwoordelijk voor dat persoonsgegevens van de patiënt volledig zijn geanonimiseerd. Als uw beroep op garantie onverhoopt toch persoonsgegevens van de patiënt bevat dan anonimiseren wij die. Wij kunnen daarvoor kosten bij u in rekening brengen.

Ieder ingediend beroep op garantie wordt door ons opgenomen in een database. Hiermee verbeteren wij onze producten, diensten en processen en verzekeren wij ons van een actieve monitoring van het functioneren daarvan.

*	SURGERY	REGEN	DENTAL LAB SERVICES	EQUIPMENT	DIGITAL	INSTRUMENTS
LEVENSLANG	Implantaten					Frings (TBS garantie)
10 JAAR			Steggen			
5 JAAR	Stock abutments		Custom made voorzieningen			
1 JAAR				Mega ISO,		
BEPERKT GEBRUIK EN MAXIMAAL 5 JAAR NA AANKOOP	EENMALIG: Healing abutments Cover Screw Closing Screw Afdrukstiften Analogen	EENMALIG: i-Gen			EENMALIG: Boormal	25 KEER: Boortjes Instrumentarium surgical kits Prothetische sleutels
CONFORM VOORWAARDEN EN LEVERANCIER		EthOss Medical Bone		Acteon Medit R2iOs W&H Meg Engine Laptop (Medit)		NTOC Kits TBS

* de garantie is onderhevig is aan de voorwaarden uit de Garantievoorwaarden.