

Service & Garantievoorwaarden

Megagen Benelux en Megagen Belux

MegaGen Benelux en MegaGen BeLux Service & Garantie

Deze Service & Garantievoorwaarden zijn van toepassing op garantie- en serviceverzoeken met betrekking tot Producten die rechtstreeks bij ons zijn gekocht en gelden niet voor verzoeken tot retournering, omruiling of commerciële creditering van Producten zonder beroep op garantie. Daarvoor gelden onze Retourvoorwaarden.

Onze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden blijven onverkort van toepassing. Begrippen met een hoofdletter hebben dezelfde betekenis als in onze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden, tenzij in deze Service & Garantievoorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald. Bij strijdigheid gaan deze Service & Garantievoorwaarden voor.

Onze producent 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 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 gebruikservaringen 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 september 2024, uitsluitend ten aanzien van de producten die zijn vermeld in de tabel in Algemene Bepalingen Garantie en kan alleen ten gunste komen van de partij die het Product rechtstreeks van ons gekocht heeft.

Wij garanderen uitsluitend dat het Product gedurende de toepasselijke garantieperiode vrij is van defecten die aantoonbaar het gevolg zijn van een gebrek in materiaalsterkte of stabiliteit, mits aan alle voorwaarden uit deze Garantievoorwaarden is voldaan.

Een door ons gehonoreerd beroep op garantie geeft uitsluitend recht op vervanging van het Product of, als wij dat schriftelijk bevestigen, creditering van de factuur voor het vervangende Product. U kunt ons op grond van deze garantie niet aanspreken voor andere gevolgen van het feit dat een Product niet aan de garantie voldoet, waaronder kosten van aanvullende producten, behandelingen, herstelwerkzaamheden of andere directe of indirecte schade.

De garantieperiode, die vermeld is in de tabel in de 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.

Voor Producten waarvoor “garantie conform voorwaarden leverancier” geldt, geldt uitsluitend de garantie die de betreffende leverancier biedt en daadwerkelijk verleent. U dient een beroep op die garantie via ons in volgens deze Garantievoorwaarden, maar wij zijn niet gehouden meer of anders te verlenen dan de leverancier onder zijn voorwaarden verleent. Als de leveranciersvoorwaarden strenger zijn dan deze Garantievoorwaarden, gelden de strengere voorwaarden. Als de leveranciersvoorwaarden aanvullende voorwaarden bevatten, gelden ook die aanvullende voorwaarden.

De termijn voor het indienen van een beroep op garantie doet geen afbreuk aan de meldplichten uit onze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden, waaronder de verplichting om productklachten, vermoedelijke productgebreken, incidenten en veiligheidsmeldingen onverwijld aan ons te melden.

Garantievoorwaarden

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

- 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.
 - Op implantaten met een kleine/smalle kerndiameter (ø3.5mm of smaller) welke in de molaarregio zijn geplaatst, kan geen beroep op de garantie worden gedaan.
- 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 een 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 via onze servicemodule.
 - 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.
- Het stappenplan is gevolgd en aan de formaliteiten is voldaan.
- De aanvraag is via de servicemodule aangevraagd en vervolgens met de benodigde bijlagen en materialen ingestuurd.
- De aanvraag is voorzien van het door ons gegeven kenmerk en de benodigde bijlagen.
 - De aanvraag kan enkel worden ingediend als gevraagde toelichting en foto's toegevoegd zijn. Aanvragen die 1 maand open blijven staan doordat gevraagde toelichting en/of vereiste foto's niet geleverd zijn, zullen worden gesloten en als niet-geaccepteerd geregistreerd worden
- Elke aanvraag is geanonimiseerd. Dit 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 u kosten in rekening brengen;
- Het wordt geadviseerd om het gesteriliseerde Product in een beschermende verpakking via een traceerbare methode te verzenden.

Stappenplan Implantaten

- 1 **Digitale module doorlopen**
 - Ga naar www.megagen.nl/garantieenservice en doorloop de digitale module.
 - Vul alle vragen volledig in en voeg de vereiste toelichting en foto's toe.
- 2 **Bevestiging ontvangen**
 - Na afronding ontvangt u per e-mail een bevestiging met uw ticketnummer en een overzicht van uw aanvraag.
- 3 **Product verzenden**
 - Stuur binnen 7 dagen het gesteriliseerde product, onder vermelding van het ticketnummer, naar:
MegaGen Benelux B.V.
Postbus 649
5000 AP Tilburg
 - Verzend het product goed beschermd en via een traceerbare verzendmethode.
 - Indien gewenst kunt u ook een ophaalopdracht aanvragen via onze customer service.
- 4 **Eventuele bruikleenkits aanvragen**

Heeft u een speciale bruikleen chirurgische kit nodig? Vraag deze aan via de customer service onder vermelding van het ticketnummer.
+31 (0)88 - 84 84 100
- 5 **Ontvangst en beoordeling**
 - Na ontvangst van het product ontvangt u binnen 24 uur een digitale ontvangstbevestiging.
 - Wij beoordelen uw garantieaanvraag.
 - Wilt u alvast een vervangend product bestellen? Dat kan via customer service onder vermelding van het ticketnummer (dit wordt eerst gefactureerd).
 - Door een serviceaanvraag in te dienen, draagt u bij het defecte Product aan ons over.
- 6 **Uitkomst en afhandeling**
 - U ontvangt bericht over de uitkomst en verdere afhandeling, inclusief eventuele technische feedback.
 - Bij goedgekeurde garantie ontvangt u een vervangend product.
 - Heeft u al een product besteld, dan wordt de factuur gecrediteerd.

Stappenplan overig

- 1 **Digitale module doorlopen**
 - Ga naar www.megagen.nl/garantieenservice en doorloop de digitale module.
 - Vul alle vragen volledig in en voeg de vereiste toelichting en foto's toe.
- 2 **Bevestiging ontvangen**

Na afronding ontvangt u per e-mail een bevestiging met uw ticketnummer en een overzicht van uw aanvraag.
- 3 **Onderzoek**

Wij onderzoeken uw beroep op garantie.
- 4 **Eventueel vervangend product bestellen**

Vooruitlopend op de uitkomst kunt u indien gewenst en indien mogelijk alvast een nieuw product bestellen via de customer service, onder vermelding van het ticketnummer.
Onze customer service is bereikbaar op het nummer: +31 (0)88 - 84 84 100. *Let wel in dit geval zal het door u bestelde product worden gefactureerd.*
- 5 **Uitkomst en verdere afhandeling**
 - U ontvangt van ons bericht met daarin de uitkomst van het onderzoek en een weergave van de verdere afhandeling. Indien gewenst geven we u daarbij 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 het nummer: +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 deze Garantievoorwaarden is de enige garantie die wij geven. Op www.megagen.nl/garanties vindt u de meest recente versie van deze Garantievoorwaarden.

Wij kunnen de Garantievoorwaarden op elk ogenblik wijzigen of de daarin genoemde garantie beëindigen. Deze wijziging of beëindiging heeft geen effect op Producten die voorafgaand aan de datum van deze 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.

Als u na afwijzing van uw verzoek de Producten retour wenst, dient u dit kenbaar te maken. Wij sturen het Product dan op uw kosten retour.

Indien wij een beroep op garantie honoreren en een vervangend Product leveren of een factuur crediteren,

gaat de eigendom van het door u ingestuurde Product op ons over. U heeft dan geen recht op teruggave van dat Product. Als wij het beroep op garantie niet honoreren, retourneren wij het Product alleen op uw verzoek en voor uw rekening, tenzij wij schriftelijk anders bevestigen.

Als wij uw beroep op garantie niet honoreren, kunnen wij de redelijke behandelings-, onderzoeks-, administratie-, verzend- en eventuele externe beoordelingskosten bij u in rekening brengen. Deze kosten bedragen minimaal € 100,- exclusief btw, tenzij wij schriftelijk anders bevestigen.

U verstrekt bij een beroep op garantie geen persoonsgegevens van patiënten, tenzij dat wettelijk is toegestaan, noodzakelijk is voor de beoordeling van het beroep op garantie en door ons uitdrukkelijk is gevraagd. In alle andere gevallen verstrekt u informatie geanonimiseerd. Bevat de aanvraag toch persoonsgegevens die niet noodzakelijk zijn of niet door ons zijn gevraagd, dan kunnen wij de aanvraag buiten behandeling laten totdat deze gegevens zijn verwijderd.

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.

	★ Levenslang	★ 10 jaar	★ 5 jaar	★ 1 jaar	★ Beperkt gebruik en maximaal 5 jaar na aankoop
★★★ Implantaat	★★ Vervanging door equivalent				
Abutment			Vervanging door equivalent		EENMALIG: HA, CS, CIS, AS en An.
Regeneratief					
Dental Lab Services		Steggen	Custom Made voorziening		
Equipment				Mega ISQ	
Digitaal					EENMALIG: R2Guide
Instrumenten					

De garantie is onderhevig aan de voorwaarden van de Garantievoorwaarden.

- ★ Op implantaten met een kleine/smalle kerndiameter (ø3.5mm of smaller) welke in de molaarregio zijn geplaatst, kan geen beroep op de garantie worden gedaan.
- ★★ In geval van een gefractureerd implantaat, waarbij het verzoek op garantie is gehonoreerd, zullen de gebruikte MegaGen producten worden vergoed. Daarnaast zullen de techniekkosten en behandelkosten (elk met een maximum van € 500) worden vergoed, na ontvangst van een factuur voorzien van Ticketnummer en onderbouwing.
- ★★★ Voor aankopen gedaan bij MegaGen van andere merken dan MegaGen gelden de voorwaarden van de betreffende leverancier. MegaGen geeft hierop geen service of garantie.