

Conditions de service et de garantie

Megagen Benelux et Megagen Belux

*Ceci est une traduction automatique destinée à vous aider à mieux comprendre le texte original.
Le texte original néerlandais est le seul juridiquement valable.*

MegaGen Benelux et MegaGen BeLux Service & Garantie

Les présentes Conditions de Service & de Garantie s'appliquent aux demandes de garantie et de service concernant les Produits achetés directement auprès de nous et ne s'appliquent pas aux demandes de retour, d'échange ou d'avoir commercial de Produits sans recours à la garantie. Dans ce cas, nos Conditions de Retour s'appliquent.

Nos Conditions Générales de Vente et de Livraison restent intégralement applicables. Les termes commençant par une majuscule ont la même signification que dans nos Conditions Générales de Vente et de Livraison, sauf disposition contraire expresse dans les présentes Conditions de Service & de Garantie. En cas de contradiction, les présentes Conditions de Service & de Garantie prévalent.

Notre fabricant apporte le plus grand soin possible à la conception, aux matériaux, aux processus et aux livraisons. Nous appliquons des normes de qualité élevées à nos activités, produits et services. Cela est essentiel à notre stratégie et constitue une exigence absolue pour un fournisseur de dispositifs médicaux. La mise en œuvre de notre politique qualité est soutenue par un système complet de gestion de la qualité, conforme à la législation et à la réglementation internationales relatives à l'industrie des dispositifs médicaux.

Parce que nos produits répondent aux normes de qualité les plus élevées, nous vous offrons une garantie qui vous apporte confiance et tranquillité d'esprit afin que vous puissiez faire le meilleur choix possible pour vos patients. Si, malgré nos contrôles rigoureux, l'un de nos produits ne répond pas à vos attentes, nous vous invitons à nous contacter. La coopération et la communication avec vous sont essentielles pour nous. Vos retours d'expérience nous permettent de maintenir et d'améliorer la qualité de nos produits.

Nous attirons tout particulièrement votre attention sur le fait que vous devez nous fournir toutes les informations demandées de manière complète et que vous devez anonymiser les données des patients.

Garantie

La garantie mentionnée dans les présentes Conditions de Garantie est valable à compter du 1er septembre 2024, uniquement pour les produits mentionnés dans le tableau des Dispositions Générales de Garantie, et ne peut bénéficier qu'à la partie ayant acheté le Produit directement auprès de nous.

Nous garantissons uniquement que le Produit est exempt, pendant la période de garantie applicable, de défauts résultant de manière démontrable d'un manque de résistance ou de stabilité du matériau, à condition que toutes les exigences des présentes Conditions de Garantie soient respectées.

Toute réclamation de garantie acceptée par nos soins donne uniquement droit au remplacement du Produit ou, si nous le confirmons par écrit, à un avoir correspondant à la facture du Produit de remplacement. Vous ne pouvez pas nous tenir responsables, sur la base de cette garantie, des autres conséquences liées au non-respect de la garantie par un Produit, notamment les coûts de produits complémentaires, de traitements, de travaux de réparation ou tout autre dommage direct ou indirect.

La période de garantie indiquée dans le tableau des Dispositions Générales de Garantie peut correspondre à une durée à compter de la date d'achat ou à un nombre maximal de traitements au cours desquels le Produit peut être utilisé. Si la garantie prévoit un nombre maximal de traitements, elle expire dans tous les cas au plus tard cinq ans après l'achat.

Pour les Produits pour lesquels s'applique la mention « garantie conformément aux conditions du fournisseur », seule la garantie effectivement offerte et accordée par le fournisseur concerné s'applique. Vous devrez soumettre votre réclamation de garantie par notre intermédiaire conformément aux présentes Conditions de Garantie, mais nous ne serons pas tenus d'accorder davantage ou autrement que ce que le fournisseur accorde conformément à ses propres conditions.

Si les conditions du fournisseur sont plus strictes que les présentes Conditions de Garantie, les conditions les plus strictes prévaudront. Si elles prévoient des conditions supplémentaires, celles-ci s'appliqueront également. Le délai d'introduction d'une demande de garantie ne porte pas atteinte aux obligations de notification prévues dans nos Conditions Générales de Vente et de Livraison, notamment l'obligation de signaler sans délai toute réclamation produit, suspicion de défaut produit, incident ou notification de sécurité.

Conditions de Garantie

Pour bénéficier de la garantie, les conditions suivantes doivent notamment être respectées :

- Seuls nos Produits et instruments d'origine ont été utilisés, éventuellement en combinaison avec un Produit fabriqué individuellement acheté auprès de nous.
 - Si votre demande de garantie concerne également un Produit fabriqué individuellement, vous devez nous fournir les données de conception originales que vous nous avez soumises. Nous ne conservons pas nous-mêmes ces données mais devons les évaluer dans le cadre de votre demande de garantie.
- L'auteur de la demande de garantie est enregistré chez nous en tant que client pour le Produit concerné.
- L'auteur de la demande de garantie n'a aucun retard de paiement envers nous et le Produit concerné a été intégralement payé.
- Le traitement a été réalisé conformément aux procédures standard de la pratique dentaire ainsi qu'à nos procédures, instructions et manuels publiés à la date du traitement.
- Aucune garantie ne peut être invoquée pour des implants à diamètre de noyau réduit/étroit (Ø 3,5 mm ou moins) placés dans la région molaire.
- Les indications et contre-indications ont été démontrablement respectées.
- Le patient a respecté les normes généralement admises d'une bonne hygiène bucco-dentaire, sous le contrôle du demandeur de la garantie.
- Il n'existe aucun :
 - Traumatisme, accident ou dommage causé par le patient ou un tiers ;
 - Défaut dû à l'usure normale.
- Une construction prothétique correcte a été réalisée.
- La combinaison adéquate de matériaux a été utilisée.

Introduction de la demande de garantie

- La demande de garantie doit être introduite correctement et dans les délais via notre module de service : Service & Garantie - MegaGen.
 - Pour les produits Surgery et Prosthetics, la demande de garantie doit être reçue conformément à la « Procédure Surgery et Prosthetics » dans les 30 jours suivant la constatation du défaut ou le moment où celui-ci aurait raisonnablement dû être constaté.
 - Pour les autres groupes de produits, la demande de garantie doit être reçue conformément à la « Procédure Autres Produits » dans les 30 jours suivant la constatation du défaut ou le moment où celui-ci aurait raisonnablement dû être constaté.
- La procédure a été suivie et toutes les formalités ont été respectées.
- La demande a été introduite via le module de service puis envoyée avec les pièces jointes et les matériaux requis.
- La demande comporte la référence attribuée par nos soins ainsi que les pièces justificatives nécessaires ;
 - Une demande ne peut être soumise que si les explications demandées et les photos requises sont jointes. Les demandes restant ouvertes pendant un mois en raison de l'absence des informations complémentaires et/ou des photos requises seront clôturées et enregistrées comme non acceptées.
- Chaque demande doit être anonymisée. Cela signifie que les données personnelles du patient, telles que le nom, la date de naissance et le numéro d'identification national, doivent être supprimées.
- Le Produit défectueux que nous recevons doit être stérilisé et emballé de manière sécurisée. Un Produit non stérilisé ne sera pas traité car il peut représenter un danger pour nos collaborateurs. Un Produit non stérilisé vous sera retourné. Nous pouvons vous facturer les frais correspondants.
- Il est recommandé d'expédier le Produit stérilisé dans un emballage de protection et via une méthode d'expédition traçable.

Procédure pour les implants

1 Compléter le module numérique

- Rendez-vous sur www.megagen.nl/garantieenservice ou www.mymegagen.nl et complétez le module numérique.
- Répondez à toutes les questions et ajoutez les explications et photos requises.

2 Réception de la confirmation

Après finalisation, vous recevrez par e-mail une confirmation contenant votre numéro de dossier ainsi qu'un récapitulatif de votre demande.

3 Expédition du Produit

- Dans les 7 jours, envoyez le Produit stérilisé en mentionnant le numéro de dossier à :

MegaGen Benelux B.V.
Boîte postale 649
5000 AP Tilburg

- Expédiez le Produit dans un emballage de protection approprié et via une méthode d'expédition traçable.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez également demander un enlèvement via notre service clientèle.

4 Demande éventuelle de kits chirurgicaux de prêt

Avez-vous besoin d'un kit chirurgical de prêt spécifique ? Contactez le service clientèle en mentionnant votre numéro de dossier au +31 (0)88 84 84 100.

5 Réception et évaluation

- Après réception du Produit, vous recevrez une confirmation de réception numérique dans les 24 heures.
- Nous évaluerons votre demande de service.
- Souhaitez-vous commander immédiatement un produit de remplacement ? Vous pouvez le faire via le service clientèle en mentionnant votre numéro de dossier. Celui-ci sera facturé dans un premier temps.
- En introduisant une demande de service, vous nous cédez le Produit défectueux.

6 Résultat et traitement

- Vous recevrez une communication concernant le résultat et le traitement ultérieur de votre demande, y compris, le cas échéant, un retour d'information technique.
- Si la garantie est approuvée, vous recevrez un produit de remplacement.
- Si vous avez déjà commandé un Produit, la facture sera créditée.

Procédure pour les autres produits

1 Compléter le module numérique

- Rendez-vous sur www.megagen.nl/garantieenservice et complétez le module numérique.
- Répondez à toutes les questions et ajoutez les explications et photos requises.
- Après réception du Produit et du formulaire que vous avez envoyés, vous recevrez une confirmation de réception numérique dans les 24 heures.

2 Réception de la confirmation

Après finalisation, vous recevrez par e-mail une confirmation contenant votre numéro de dossier ainsi qu'un récapitulatif de votre demande.

3 Analyse de la demande

Nous examinerons votre demande de garantie.

4 Commander éventuellement un produit de remplacement

- Dans l'attente du résultat, vous pouvez, si vous le souhaitez et si cela est possible, commander un nouveau produit par l'intermédiaire du service clientèle en mentionnant votre numéro de dossier.
- Notre service clientèle est joignable au +31 (0)88 84 84 100.
- Attention : dans ce cas, le Produit commandé vous sera facturé.

5 Résultat et traitement ultérieur

- Vous recevrez une communication indiquant le résultat de l'analyse ainsi que les modalités de traitement ultérieur.
- Si vous le souhaitez, nous pouvons également vous fournir un retour d'information technique.
- Si nous acceptons votre demande de garantie, nous vous fournirons un produit de remplacement sous référence du numéro de dossier, sauf si vous avez déjà commandé un nouveau Produit en mentionnant ce numéro.
- Dans ce dernier cas, nous créditerons la facture du produit de remplacement.
- En introduisant une demande de garantie, vous nous transférez la propriété du Produit défectueux si nous acceptons votre demande.

Do you have questions about a warranty claim or need help filling out the warranty form? Feel free to contact our customer service at +31 (0)88 – 84 84 100.

Our employees are happy to assist you!

Dispositions générales de garantie

Les présentes Conditions de Garantie remplacent toutes les versions antérieures de nos conditions de garantie ainsi que de nos règlements de garantie et de service. La garantie mentionnée dans la version la plus récente des présentes Conditions de Garantie est la seule garantie que nous accordons. Vous trouverez la version la plus récente sur notre site. Nous pouvons modifier à tout moment les présentes Conditions de Garantie ou mettre fin à la garantie qui y est décrite. Cette modification ou cette suppression n'aura aucun effet sur les Produits placés avant la date de modification ou de suppression. Si nous l'estimons nécessaire, nous pouvons faire appel à des experts externes pour évaluer, en tout ou en partie, votre demande de garantie. Cela peut prolonger le délai de traitement. Dans ce cas, nous vous en informerons et vous communiquerons un délai indicatif révisé. Si nous refusons votre demande de garantie, vous en serez informé par écrit dans un délai de 21 jours ouvrables. Si, après le refus de votre demande, vous souhaitez récupérer les Produits, vous devez nous en informer. Nous vous les retournerons alors à vos frais. Si nous acceptons une demande de garantie et fournissons un Produit de remplacement ou émettons un avoir, la propriété du Produit que vous avez envoyé nous est transférée. Vous ne pourrez

alors plus en demander la restitution. Si nous refusons la demande de garantie, nous ne retournerons le Produit que sur votre demande et à vos frais, sauf confirmation écrite contraire de notre part. Si nous refusons votre demande de garantie, nous pouvons vous facturer les frais raisonnables de traitement, d'expertise, d'administration, d'expédition et, le cas échéant, d'évaluation externe. Ces frais s'élèvent au minimum à 100 € hors TVA, sauf confirmation écrite contraire de notre part. Dans le cadre d'une demande de garantie, vous ne devez pas transmettre de données personnelles de patients, sauf si cela est autorisé par la loi, nécessaire à l'évaluation de la demande et expressément demandé par nos soins. Dans tous les autres cas, les informations doivent être anonymisées. Si la demande contient néanmoins des données personnelles non nécessaires ou non demandées, nous pouvons suspendre son traitement jusqu'à leur suppression. Chaque demande de garantie soumise est enregistrée dans notre base de données. Cela nous permet d'améliorer nos produits, services et processus, ainsi que d'assurer une surveillance active de leur fonctionnement.

	À vie	10 Ans	5 Ans	À usage limité et à usage unique maximum 5 ans après l'utilisation à l'Achat
Implants ▲ ■	Remplacement par équivalent			
Abutments			Remplacement par équivalent	USAGE UNIQUE HA,CS, CIS, AS et An.
Regénératif ★				Conformément aux conditions du fournisseur
Services Dental Lab		Barres pour dentiers Remplacement par équivalent	Custom-made Remplacement par équivalent	
Équipements ★				Conformément aux conditions du fournisseur
Digital				USAGE UNIQUE R2Guide
Instruments ★				Conformément aux conditions du fournisseur

La garantie est soumise aux conditions des Conditions de garantie.

- ▲ Sur les implants avec un diamètre central étroit (ø 3,5 mm ou moins) placés dans la région molaire, aucune réclamation au titre de la garantie ne peut être faite.
- En cas d'implant fracturé, si la demande de garantie est acceptée, les produits MegaGen utilisés seront remboursés. De plus, les frais techniques et de traitement (chacun avec un maximum de 500 €) seront remboursés après réception d'une facture comportant le numéro de ticket et une justification.
- ★ Pour les achats effectués via MegaGen de marques autres que MegaGen, vous pouvez faire appel à la garantie selon les conditions du fournisseur concerné. Nous n'offrons pas de service ou de garantie supplémentaires pour ces produits, tels que les instruments et les équipements.