

# 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

Dans ces ("**Conditions de Garantie**") de MegaGen Benelux B.V. et MegaGen BeLux B.V. ("**MegaGen**" ou "nous"), nous décrivons les garanties et services que vous pouvez attendre de nous concernant un produit acheté chez nous. Le(s) produit(s) acheté(s) chez nous auquel/auxquels s'appliquent ces garanties sera/seront désigné(s) ci-après comme le(s) "**Produit(s)**". Ces conditions de garantie sont valables à compter du 15er septembre 2024.

Nous vendons des produits dentaires de MegaGen Implant Co. Ltd ("**MegaGen Co. Ltd**").

MegaGen Implant Co. Ltd porte une attention maximale à la conception, aux matériaux, aux processus et aux livraisons. Nous appliquons des normes de qualité élevées pour nos activités, produits et services. Cela est essentiel pour nos stratégies et est une exigence absolue pour un fournisseur de dispositifs médicaux. La mise en œuvre de notre politique de qualité est soutenue par un système de gestion de la qualité complet, conforme aux réglementations de l'industrie médicale internationale.

Parce que nos produits répondent aux normes de qualité les plus élevées, nous vous offrons une garantie qui vous donne confiance et liberté, vous permettant ainsi de faire le meilleur choix pour vos patients. Toutefois, si un de nos produits ne répond pas à vos attentes malgré nos contrôles rigoureux, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter. La collaboration et la communication avec vous sont essentielles pour nous. Vos retours d'expérience nous permettent de continuer à garantir et améliorer la qualité de nos produits.

Nous attirons particulièrement votre attention sur le fait que toutes les informations demandées doivent nous être fournies de manière complète et que les données des patients doivent être anonymisées.

### Garantie

La garantie mentionnée dans ces conditions de garantie est valable à compter du 15er septembre 2024, uniquement pour les produits énumérés dans le tableau des Dispositions Générales de la Garantie ci-après et ne peut bénéficier qu'à la partie qui a acheté le Produit directement chez nous.

Nous garantissons que le Produit est exempt de défauts résultant d'un manque de solidité matérielle et/ou de stabilité pendant la période de garantie mentionnée dans ces conditions de garantie, à condition que les conditions mentionnées dans ces conditions de garantie soient respectées. Toute réclamation de garantie que nous acceptons concernant un Produit donne droit uniquement à son remplacement. Vous ne pouvez pas nous tenir responsables des conséquences du non-respect de la garantie, telles que le remboursement des frais de produits supplémentaires et/ou de traitements liés au Produit non conforme.

La période de garantie, indiquée dans le tableau des Dispositions Générales de la Garantie ci-après, peut être d'une durée à partir du moment de l'achat ou d'un nombre maximal de traitements où le Produit peut être utilisé. Si la garantie couvre un nombre maximum de traitements, elle expirera toujours 5 ans après l'achat, même si le nombre maximal de traitements n'a pas été atteint.

Contrairement à la garantie susmentionnée, certains Produits bénéficient d'une « garantie conforme aux conditions du fournisseur ». Dans de tels cas, seule la garantie offerte et effectivement fournie par le fournisseur est applicable. Vous ne pouvez pas nous tenir responsables de l'exécution de cette garantie. Vous devez adresser votre demande de garantie par notre intermédiaire, conformément aux conditions énoncées dans ces conditions de garantie. Si une ou plusieurs conditions imposées par le fournisseur pour la garantie sont plus strictes que celles de ces conditions de garantie, les conditions plus strictes s'appliquent. Si la garantie du fournisseur comporte des conditions non mentionnées dans ces conditions de garantie, ces conditions supplémentaires du fournisseur s'appliquent également. Vous pouvez obtenir les conditions du fournisseur directement auprès de ce dernier et/ou via notre service client au +31 (0)88 – 84 84 100.

## Conditions de Garantie

Pour pouvoir prétendre à la garantie, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Seuls nos produits et instruments d'origine ont été utilisés, éventuellement en combinaison avec un produit personnalisé acheté chez nous.
  - Dans ce cas, vous devez également nous fournir les données de conception originales que vous avez soumises à cet effet. Nous ne conservons pas ces données, mais nous devons les évaluer pour valider votre demande de garantie.
- Le demandeur de la garantie est enregistré chez nous en tant que client pour ce Produit.
- Le demandeur de la garantie n'a aucun retard de paiement chez nous et le Produit pour lequel la garantie est demandée a été entièrement payé.
- Le traitement a été effectué conformément aux procédures standard de la pratique dentaire et à nos procédures, instructions et manuels prescrits, tels qu'ils étaient publiés au moment du traitement.
  - Il est impossible de faire appel à la garantie pour des implants ayant un diamètre central faible/étroit (ø3,5 mm ou moins) placés dans la région molaire
- Les indications et contre-indications ont été respectées de manière prouvée.
- Le patient a respecté les normes généralement acceptées d'hygiène buccale, surveillées par le demandeur de la garantie.
- Il n'y a pas eu de :
  - Traumatisme, accident ou dommage causé par le patient ou par un tiers ;
  - Défaut dû à une usure normale.
- Une construction prothétique correcte a été fabriquée.
- La bonne combinaison de matériaux a été appliquée.
- La demande de garantie a été soumise en temps opportun et correctement.
- Pour la Chirurgie et les Prothèses, la demande de garantie doit être reçue par nos services dans les 30 jours suivant la constatation du défaut ou à partir du moment où le défaut aurait raisonnablement dû être constaté, conformément au « Plan d'Action Chirurgie et Prothèses ».
- Pour les autres catégories de produits, la demande de garantie doit être reçue dans les 30 jours suivant la constatation du défaut ou à partir du moment où le défaut aurait raisonnablement dû être constaté, conformément au « Plan d'Action Autres ».
- Le plan d'action a été suivi et les formalités ont été respectées.
- Le formulaire numérique correct a été rempli et soumis avec les pièces jointes et les matériaux nécessaires.
- Le formulaire contient une référence propre et les pièces jointes requises ;
  - La demande ne sera traitée qu'après réception des explications et des photos demandées. Les demandes qui restent ouvertes pendant un mois en raison du manque d'explications et/ou de photos requises seront fermées et enregistrées comme non acceptées. Les informations et photos requises sont spécifiées par type de défaillance dans le formulaire de demande.
- Le formulaire a été anonymisé. Cela signifie que les données personnelles du patient, telles que le nom, la date de naissance et le numéro de sécurité sociale (BSN), ont été supprimées.
- Le Produit défectueux que nous recevons doit être stérilisé et emballé de manière sûre. Un Produit non stérilisé ne sera pas traité, car cela pourrait présenter un danger pour nos employés. Un Produit non stérilisé vous sera retourné. Des frais peuvent vous être facturés pour ce retour.
- Il est conseillé d'envoyer le formulaire avec le Produit stérilisé dans un emballage protecteur par une méthode traçable.

## Plan d'action chirurgie et prothèses

- 1 Accédez à [www.megagen.nl/garanties](http://www.megagen.nl/garanties) et remplissez le formulaire en ligne avec toutes les informations requises et les photos.
- 2 Envoyez le formulaire par e-mail, accompagné des explications et des photos nécessaires, à [sales@megagen.nl](mailto:sales@megagen.nl).
  - Après réception, vous recevrez une copie du formulaire que vous avez rempli par e-mail, avec un numéro de ticket ;
  - Imprimez le formulaire reçu et envoyez-le, dans les 7 jours, avec le Produit stérilisé, à : MegaGen Benelux B.V., Boîte Postale 649, 5000 AP Tilburg. Étant donné la valeur représentée, il est conseillé d'envoyer le tout dans un emballage protecteur par une méthode traçable.
- 3 Si vous avez besoin d'un kit chirurgical de prêt spécial avec des instruments pour explanter un implant, retirer un pilier ou enlever une vis de pilier, vous devez en faire la demande auprès du service client, en mentionnant le numéro de ticket. Notre service client est joignable au : +31 (0)88 - 84 84 100. *Veillez noter que des frais de prêt seront facturés.*
- 4 Après réception du Produit et du formulaire que vous avez envoyés, vous recevrez une confirmation de réception numérique dans les 24 heures.
- 5 Nous examinerons votre demande de garantie.
 

En attendant le résultat, vous pouvez, si vous le souhaitez, commander un nouveau produit via le service client, en mentionnant le numéro de ticket. Notre service client est joignable au : +31 (0)88 - 84 84 100. *Dans ce cas, le produit commandé vous sera facturé.*
- 6 Vous recevrez de notre part une notification avec le résultat de l'examen et un résumé du traitement de votre demande. Si vous le souhaitez, nous vous fournirons également des retours techniques. Si nous acceptons votre demande de garantie, vous recevrez un produit de remplacement avec le numéro de ticket, 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 faisant une demande de garantie, vous cédez la propriété du Produit défectueux à MegaGen si nous acceptons la garantie.

## Plan d'action autres

- 1 Signalez votre demande de garantie par téléphone au service client. Notre service client est joignable au : +31 (0)88 - 84 84 100. Vous recevrez un numéro de ticket. Envoyez une description du défaut avec vos coordonnées (y compris le numéro de ticket) dans les 7 jours, avec, le cas échéant, le Produit défectueux stérilisé et emballé en toute sécurité, à : MegaGen Benelux B.V., Boîte Postale 649, 5000 AP Tilburg. Étant donné la valeur représentée, il est conseillé d'envoyer le tout dans un emballage protecteur par une méthode traçable.
- 2 Après réception du Produit et du formulaire que vous avez envoyés, vous recevrez une confirmation de réception numérique dans les 24 heures.
- 3 Nous examinerons votre demande de garantie.
 

En attendant le résultat, vous pouvez, si vous le souhaitez, commander un nouveau produit via le service client, en mentionnant le numéro de ticket. Notre service client est joignable au : +31 (0)88 - 84 84 100. *Dans ce cas, le produit commandé vous sera facturé.*
- 4 Vous recevrez de notre part une notification avec le résultat de l'examen et un résumé du traitement de votre demande. Si vous le souhaitez, nous vous fournirons également des retours techniques. Si nous acceptons votre demande de garantie, vous recevrez un produit de remplacement avec le numéro de ticket, 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 faisant une demande de garantie, vous cédez la propriété du Produit défectueux à MegaGen si nous acceptons la garantie.

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

Ces **Conditions de Garantie** remplacent les versions précédentes de nos conditions de garantie et nos règlements de garantie & service. La garantie mentionnée dans la version la plus récente de ces Conditions de Garantie est la seule garantie que nous offrons. Vous pouvez trouver la version la plus récente des Conditions de Garantie sur [www.megagen.nl/garanties](http://www.megagen.nl/garanties).

Nous pouvons modifier ces Conditions de Garantie à tout moment ou mettre fin à la garantie mentionnée. Ces modifications ou cette cessation n'auront aucun effet sur les produits placés avant la date de modification ou de cessation.

Si nous le jugeons nécessaire, nous pouvons faire appel à des experts externes pour évaluer (en partie) votre demande de garantie. Cela peut entraîner un délai de traitement plus long pour votre demande de garantie. Dans ce cas, nous vous en informerons et vous donnerons une estimation du nouveau délai de traitement.

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 que le produit vous soit retourné, vous devez en faire la demande. Nous vous renverrons le produit à vos frais. Si nous ne répondons pas favorablement à votre demande de garantie, nous pourrions vous facturer les frais de traitement et d'enquête que nous avons engagés, et vous serez tenu de nous les payer. Ces frais s'élèvent à un minimum de 100 €.

Nous sommes responsables de la confidentialité stricte des informations que nous recevons de votre part dans le cadre de votre demande de garantie. Vous êtes responsable de la suppression complète des données personnelles du patient. Si votre demande de garantie contient des données personnelles du patient, nous ne pourrions pas la traiter.

Chaque demande de garantie soumise est enregistrée dans notre base de données. Cela nous permet d'améliorer nos produits, services et processus, et 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	<b>USAGE UNIQUE</b> HA,CS, CIS, AS et An.
Regénératif ★				Conformément aux conditions du fournisseur
Services Dental Lab		<b>Barres pour dentiers</b> Remplacement par équivalent	<b>Custom-made</b> Remplacement par équivalent	
Équipements ★				Conformément aux conditions du fournisseur
Digital				<b>USAGE UNIQUE</b> 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.