

Service & Garantievoorwaarden

Megagen Benelux en Megagen Belux

MegaGen Benelux en MegaGen BeLux Service & Garantie

In deze ("Garantievoorwaarden") van MegaGen Benelux B.V. en MegaGen BeLux 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 15 november 2024.

Wij verkopen tandheelkundige producten van MegaGen Implant Co., Ltd. ("**MegaGen Co., Ltd.**").

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 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 15 november 2024, 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 rechtstreeks 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 heeft uitsluitend recht op vervanging van het Product. U kunt ons niet aanspreken voor gevolgen van het feit dat een Product niet aan de garantie voldoet, zoals tot vergoeding van kosten 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.

Garantievoorwaarden

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

- Er is uitsluitend gewerkt met *originele* producten en instrumenten van MegaGen Co., Ltd.. Eventueel in combinatie met een individueel vervaardigd product dat van ons gekocht is.
 - In dit geval 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/smallere 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:
 - 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, dat u vindt op de volgende pagina, 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 de benodigde bijlagen;
 - De aanvraag kan pas in behandeling worden genomen nadat 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. De vereiste informatie en foto's zijn per failure type vastgelegd in het aanvraag formulier.
- Het formulier 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 formulier met gesteriliseerde Product in een beschermende verpakking via een traceerbare methode te verzenden.

Stappenplan Surgery en Prosthetics

- 1 Ga naar www.megagen.nl/garantieenservice of www.mymegagen.nl en vul het formulier volledig in en voorzien van de vereiste toelichting en foto's.
- 2 Email het formulier samen met de vereiste toelichting en foto's naar sales@megagen.nl.
 - ▶ Na ontvangst ontvangt u een kopie van het door u ingevulde formulier per e-mail voorzien van een ticketnummer;
 - ▶ Print het ontvangen formulier en stuur dit binnen 7 dagen samen met het gesteriliseerde Product naar: MegaGen Benelux B.V., postbus 649, 5000 AP Tilburg. Gezien de vertegenwoordigde waarde wordt geadviseerd om het geheel in, in een beschermende verpakking via een traceerbare methode te verzenden.
- 3 Indien u een speciale bruikleen chirurgische kit nodig heeft met instrumentarium voor het explanteren van een implantaat, het verwijderen van een abutment of het verwijderen van een abutment-schroef, dan dient u die aan te vragen 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 er worden bruikleenkosten in rekening gebracht.*
- 4 Na ontvangst van het door u opgestuurde Product samen met het formulier ontvangt u digitaal een ontvangstbevestiging binnen 24 uur.
- 5 Wij onderzoeken uw beroep op garantie. Vooruitlopend op de uitkomst kunt u indien gewenst 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.*
- 6 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.

Stappenplan Overig

- 1 Meld uw beroep op garantie telefonisch aan bij de customer service. Onze customer service is bereikbaar op het nummer: +31 (0)88 - 84 84 100. 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 wordt geadviseerd om het geheel in, in een beschermende verpakking via een traceerbare methode te verzenden.
- 2 Na ontvangst van het door u opgestuurde Product samen met het formulier ontvangt u digitaal een ontvangstbevestiging binnen 24 uur.
- 3 Wij onderzoeken uw beroep op garantie.

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.*
- 4 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 de in 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. 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 de persoonsgegevens van de patiënt volledig zijn geanonimiseerd. Als uw beroep op garantie onverhoopt toch persoonsgegevens van de patiënt bevat, kunnen wij deze niet in behandeling nemen.

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	Beperkt gebruik en maximaal 5 jaar na aankoop
Implantaat ▲	Vervanging door equivalent			
Abutment			Vervanging door equivalent	EENMALIG GEBRUIK HA,CS, CIS, AS en An.
Regeneratief ★				CONFORM VOORWAARDEN LEVERANCIER
Dental Lab Services		Steggen Vervanging door equivalent	Cust. M. Voorz. Vervanging door equivalent	
Equipment ★				CONFORM VOORWAARDEN LEVERANCIER
Digitaal				EENMALIG GEBRUIK R2Guide
Instrumenten ★				CONFORM VOORWAARDEN LEVERANCIER

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.
- ★ Bij aankopen via MegaGen van andere merken dan MegaGen kan beroep gedaan worden via ons op de voorwaarden van de betreffende leverancier. Wij geven hierop geen extra service of garantie. Zoals bij instrumenten en equipment.