

Conditions de garantie.

Cendres+ Métaux garantit une qualité de produits et de matériaux irréprochable à l'état de livraison. Cette qualité est le résultat d'amples travaux de recherche et de développement, d'une fabrication micromécanique de haute précision et d'un contrôle rigoureux des processus et des produits finaux. Nos produits dentaires sont conformes aux exigences de la directive 93/42/CEE relative aux dispositifs médicaux et au nouveau règlement (UE) 2017/745 ainsi qu'à la norme EN ISO 13485:2016 Dispositifs médicaux. Cela nous permet d'apposer le marquage CE sur nos produits.

1. Droit à la garantie et étendue de la garantie

Les conditions de garantie (ci-après: garantie CM) de Cendres+ Métaux SA, Biel/Bienne, Suisse, sont valables uniquement pour les produits de Cendres+ Métaux mentionnés ci-après et uniquement en faveur des spécialistes de la médecine dentaire qui sont nommément cités sur la facture. Les tiers, en particulier les patients ou les fournisseurs intermédiaires, ne peuvent faire valoir aucun droit et aucune prétention en vertu de la garantie.

Garantie complète

La garantie CM couvre le remplacement équivalent de tous les produits défectueux liés aux soins implantoportés, conformément au tableau récapitulatif.

Garantie limitée

Cendres+ Métaux accorde de surcroît une garantie limitée sur les implants et les composants d'implants qui ont été posés avec un produit Cendres+ Métaux. Cela s'applique au cas où le fabricant d'implants a limité sa prestation de garantie en cas d'utilisation de produits prothétiques d'entreprises tierces.

Durée de la garantie	Produits	Étendue de la garantie
Garantie complète 10 ans	prosthetic.line Tous les éléments de construction sur dents naturelles et implants	Remplacement gratuit du produit en tenant compte des conditions énoncées au point 2.
Les délais de garantie commencent à courir au moment de la livraison du produit.	Composants CM Connect D'après les tests d'homologation effectués par le fabricant légal, les composants de la ligne CM Connect peuvent être utilisés en toute sécurité sur les implants de tous les fabricants mentionnés, de même que les pièces d'origine. Cela s'applique également aux ébauches de fraisage destinées à l'usinage de piliers d'implants uniques.	
Garantie limitée	Implants d'autres fabricants d'implants Dans un cas de garantie, dans la mesure où le fabricant d'implants décline sa prestation de garantie en raison de l'utilisation de produits prothétiques d'entreprises tierces.	Remboursement des implants et des frais de traitement jusqu'à max. CHF 1500.00
	Composants d'implants d'autres fabricants d'implants Dans un cas de garantie, dans la mesure où le fabricant d'implants décline sa prestation de garantie en raison de l'utilisation de produits prothétiques d'entreprises tierces.	Remboursement des composants d'implants
Aucune prétention de garantie	esthetic.line Les matériaux d'esthetic.line sont élaborés par des spécialistes de la médecine dentaire. Par conséquent, le droit à la garantie s'éteint. Digital Solutions Travaux médicaux sur mesure	

2. Conditions de garantie

Cendres+Métaux garantit qu'un produit Cendres+Métaux réputé défectueux sera remplacé par un produit identique ou substantiellement équivalent pendant la durée de la garantie indiquée au point 1. En outre, Cendres+Métaux accorde une «garantie limitée», telle que définie au point 1, sur les implants et les composants d'implants d'autres fabricants d'implants, cela en cas de garantie, dans la mesure où le fabricant décline sa prestation de garantie en raison de l'utilisation de produits prothétiques d'entreprises tierces.

Toute prestation de garantie est exclue dans les cas suivants:

- lorsque les composants Cendres+Métaux ou composants tiers sont endommagés par l'effet d'une action extérieure comme la force, un accident ou un maniement inapproprié, conformément à notre mode d'emploi;
- en cas de défauts matériels ou de fabrication de composants tiers;
- en cas de défaillance de composants Cendres+Métaux ou de composants tiers due à des contre-indications chez les patients (y compris, mais sans s'y limiter, à des maladies comme l'alcoolisme, le diabète non contrôlé et la toxicomanie);
- en cas de dommages résultant d'une usure normale ou de modifications du produit allant au-delà de l'utilisation prévue.

Les prétentions de garantie sont à annoncer à Cendres+Métaux ou au partenaire officiel de distribution de Cendres+Métaux dans un délai de trente (30) jours à compter du moment où le défaut a été constaté, à l'aide du formulaire de garantie signé, rempli de manière exhaustive et conforme à la vérité (voir formulaire de garantie dans le présent document ou dans le fichier séparé sur www.cmsa.ch/docs).

L'ensemble des conditions de garantie suivantes doivent être remplies et prouvées:

- renvoi du produit Cendres+Métaux défectueux accompagné du formulaire de garantie;
- avant et pendant le traitement du patient, respect et application des modes d'emploi Cendres+Métaux disponibles au moment du traitement ainsi que des pratiques reconnues de technique et de médecine dentaire;
- hygiène buccale suffisante du patient, vérifiée et attestée par le spécialiste;
- documentation (p. ex. radiographie) prouvant qu'aucune contre-indication n'existait (y compris, mais sans s'y limiter,

des maladies comme l'alcoolisme, le diabète non contrôlé et la toxicomanie);

- en cas de prétentions de garantie sur des composants de fabricants tiers, soumission de la facture d'origine pour le remboursement des coûts et d'une confirmation du fabricant, selon laquelle celui-ci n'accorde aucune prestation en cas d'utilisation de produits Cendres+Métaux (p. ex. conditions de garantie).

3. Limitations et restrictions

La garantie CM est l'unique garantie de Cendres+Métaux. Demeurent réservées d'éventuelles garanties contractuelles explicitement mentionnées ou juridiquement contraignantes. Cendres+Métaux décline toute garantie explicite ou implicite et toute responsabilité vis-à-vis des spécialistes pour un manque à gagner, des dommages directs, indirects, accessoires ou consécutifs qui sont directement ou indirectement liés à des produits, des prestations de services ou des informations de Cendres+Métaux.

4. Champ d'application

La garantie CM (voir tableau récapitulatif au point 1) est valable dans le monde entier pour les produits CM qui sont vendus par Cendres+Métaux, par des entreprises liées à Cendres+Métaux ou par des partenaires de distribution officiels de Cendres+Métaux.

5. Modification ou fin des prestations de garantie

Si nécessaire, Cendres+Métaux peut modifier ou annuler la garantie CM à tout instant.

La version en vigueur de la garantie CM au moment de l'achat du produit s'applique.

Formulaire de garantie.

Informations relatives au client

Nom	Numéro de client
	Documenté par
Adresse

Informations relatives à l'incident (à ne remplir qu'en cas d'envoi d'implants)

Hygiène autour de l'implant très bonne bonne moyenne mauvaise

Veillez décrire la raison qui, à votre avis, a mené à la perte de l'implant ou à son retrait nécessaire.

.....

.....

.....

.....

.....

En raison de l'association avec des produits Cendres+Métaux, le fabricant décline sa garantie.

oui non

Si oui, veuillez envoyer toutes les pièces à Cendres+Métaux, accompagnées des factures d'origine.

Informations relatives à la prothèse

Type de restauration ?

Couronne Pont Prothèse partielle (en haut) Prothèse partielle (en bas)
 Prothèse complète (en haut) Prothèse complète (en bas) Autres:

Quand la pièce secondaire a-t-elle été utilisée ? (J/M/A)

Date de retrait de la pièce secondaire (J/M/A)

.....
.....

Une clé dynamométrique a-t-elle été utilisée ?

oui non Ne sait pas
 Couple Ncm

Date de la restauration provisoire

Date de la restauration finale

.....
.....

Des examens de contrôle ont-ils été effectués ?

oui non

Description du cas:

.....

.....

.....

.....

Informations relatives au produit

Fabricant légal	N° d'art.	N° du lot	Utilisé le (J/M/A)	Retiré le (J/M/A)	Région
.....
.....
.....
.....

Informations générales sur le patient

N° d'ID du patient [.....] Âge [.....]

Je confirme que le patient n'est pas concerné les maladies mentionnées au point 2.

«Veuillez remplacer les produits indiqués ci-dessus conformément aux conditions de garantie.»

Signature: Date:

Remarques relatives au renvoi

Nous vous prions de nous envoyer le formulaire de garantie rempli, le produit stérilisé et les radiographies (le cas échéant). Pour le renvoi, nous vous prions d'utiliser une enveloppe à bulles, sans quoi certains objets pourraient se perdre pendant le transport et le droit à la garantie, s'éteindre. Veuillez désinfecter tous les produits.

Remarque relative à la protection des données

En signant et en envoyant le formulaire de garantie, vous déclarez expressément accepter que les données personnelles qu'il contient soient traitées par Cendres+ Métaux SA afin d'examiner et de traiter le droit éventuel à la garantie. À cette fin, les données personnelles peuvent être communiquées à des tiers. Les données personnelles seront supprimées dès que le but susmentionné de leur traitement sera atteint.

Pour usage interne seulement

Numéro de réclamation [.....]