



Conditions de garantie.



Conditions de garantie.

Cendres+Métaux garantit la livraison de dispositifs médicaux d'une qualité irréprochable. Cette qualité est le résultat d'un travail de recherche et développement intensif, d'une finition micromécanique de haute précision, ainsi que de contrôles sévères des processus et de la qualité.

Nos produits dentaires satisfont les exigences de la Directive sur les dispositifs médicaux 93/42/CEE ainsi que celles de la norme EN ISO 13485:2016 Dispositifs médicaux – Systèmes de management de la qualité – Exigences à des fins réglementaires. C'est ce qui nous permet d'apposer le marquage CE sur nos produits.

1. Ayant droit et étendue de la garantie

La garantie (ci-après dénommée « garantie CM ») de la société Cendres+Métaux SA, Biel/Bienne, Suisse (ci-après dénommée « Cendres+Métaux ») s'applique exclusivement aux produits indiqués ci-dessous ou aux gammes de produits de Cendres+Métaux et uniquement en faveur du technicien-dentiste/dentiste (ci-après dénommé « l'utilisateur ») qui utilise des produits Cendres+Métaux et dont le nom figure sur la facture.

Les tiers, notamment les patients ou les fournisseurs intermédiaires, ne sauraient en faire découler ni faire valoir aucun droit ni prétention.

La garantie CM comprend le remplacement en substance de tout produit défectueux en rapport avec la restauration implanto-portée, conformément au tableau récapitulatif figurant au point 2.

Une garantie limitée est octroyée par Cendres+Métaux et s'applique en sus aux implants et composants implantaires combinés à un produit Cendres+Métaux au cas où le fabricant restreint sa prestation de garantie en cas d'utilisation de produits prothétiques de sociétés tierces.

2. Étendue de la garantie CM et produits/gammes de produits couverts*

Durée de garantie	Produits/Gammes de produits	Étendue de la garantie
15 ans	prosthetic.line Prothèses de restauration et hybrides implanto-portées digital.line Travaux en matériaux métalliques	Remplacement gratuit du produit**
	Implants d'autres fabricants en rapport avec le retour sous garantie, dans la mesure où le fabricant lui-même rejette toute garantie au motif qu'ils ont été combinés avec des composants de Cendres+Métaux.	Remboursement des implants et des frais de traitement jusqu'à concurrence de CHF 1500,00.
	Composants implantaires d'autres fabricants en rapport avec le retour sous garantie, dans la mesure où le fabricant lui-même rejette toute garantie au motif qu'ils ont été combinés avec des composants de Cendres+Métaux.	Remboursement des composants implantaires**

* Les délais de garantie indiqués au point 2 débutent simultanément à la fourniture du produit Cendres+Métaux.

** Les consommables et produits rétentifs sont exclus de la garantie CM. Le client ne peut faire valoir d'autres droits ou prétentions.

3. Conditions de garantie

Cendres+Métaux garantit par la présente qu'un produit Cendres+Métaux considéré comme défectueux en raison d'un manque de résistance du matériau et de stabilité sera remplacé dans les délais de garantie indiqués au point 2 par un produit identique ou en substance équivalent tel que décrit au point 2. Par ailleurs, Cendres+Métaux octroie une garantie limitée au sens du point 2 couvrant les implants et composants implantaires d'autres fabricants au cas où le fabricant viendrait à restreindre ou à rejeter sa propre prestation de garantie au vu de la combinaison avec des produits Cendres+Métaux.

Une prestation de garantie est exclue dans les cas suivants :

- en cas de contre-indication et de restaurations immédiates avec des composants Cendres+Métaux.
- En cas de détérioration de composants Cendres+Métaux ou de composants tiers utilisés consécutive à une cause extérieure, comme une action violente, un accident ou un traitement non conforme au sens de nos instructions d'utilisation.
- En cas de défaillance du matériau et/ou de défaut de fabrication de composants tiers.
- En cas de défaillance de composants Cendres+Métaux ou de composants tiers consécutive à des contre-indications constatées chez le patient (y compris, mais sans s'y limiter : maladies, telles que l'alcoolisme, un diabète non maîtrisé et une dépendance aux drogues).
- Dommages consécutifs à une usure normale ou survenant suite à des modifications du produit qui dépassent l'usage conforme.

Les réclamations de garantie doivent être communiquées à Cendres+Métaux ou au distributeur Cendres+Métaux officiel dans les trente (30) jours suivant la découverte du défaut à l'aide du formulaire de garantie dûment signé ainsi que rempli en intégralité et de manière exacte.

Les conditions de garantie suivantes doivent être cumulées et démontrées :

- Retour du produit Cendres+Métaux défectueux avec le formulaire de garantie.
- Respect et application des instructions d'utilisation Cendres+Métaux disponibles au moment du traitement ainsi que des procédures de médecine dentaire et techniques reconnues avant, pendant et après le traitement du patient.
- Bonne hygiène bucco-dentaire du patient contrôlée et confirmée par l'utilisateur.
- Documentation (par ex. cliché radiographique) qui prouve l'absence de contre-indication (y compris mais sans s'y limiter : maladies, telles que l'alcoolisme, un diabète non maîtrisé et une dépendance aux drogues).

- Pièces à fournir en cas de réclamation au titre de la garantie portant sur des composants de fabricants tiers : facture originale pour le remboursement des frais et confirmation du fabricant selon laquelle il décline toute responsabilité au vu de l'utilisation de produits Cendres+Métaux (par ex. conditions de garantie).

4. Délimitations et restrictions

Cette garantie CM est la seule garantie de Cendres+Métaux et s'applique en plus des droits de garantie légaux et contractuels.

Cendres+Métaux rejette toute garantie explicite ou tacite et toute responsabilité à l'égard d'un utilisateur en raison d'une perte de gain, de préjudices immédiats ou consécutifs ainsi que de dommages collatéraux et indirects en lien direct ou indirect avec les produits, les prestations ou les informations de Cendres+Métaux.

5. Champ d'application

La garantie CM (voir tableau récapitulatif au point 2) s'applique dans le monde entier aux filiales Cendres+Métaux ainsi qu'au distributeur Cendres+Métaux officiel.

6. Adaptation ou cessation des prestations de garantie

Cendres+Métaux peut si besoin adapter ou mettre fin à tout moment à la garantie CM.

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

Biel/Bienne, le 1^{er} septembre 2019

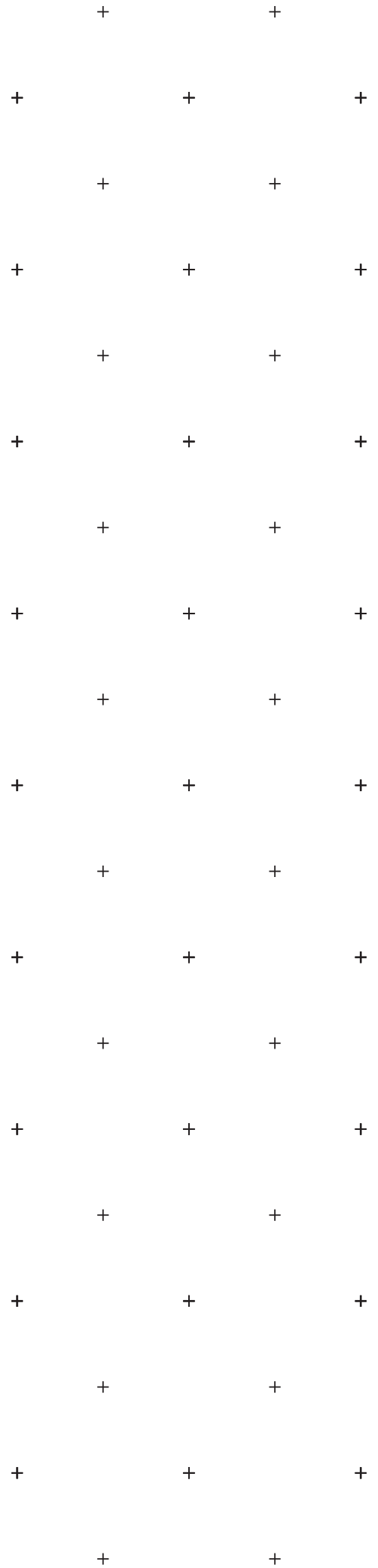


Ronald J. Lenzeder

CEO Cendres+Métaux SA Medtech
Member of the Executive Board

1034.02.01.02 | 09.2019

Cendres+Métaux SA
Rue de Boujean 122
CH-2501 Biel/Bienne
Phone +41 58 360 20 00
Fax +41 58 360 20 10
www.cmsa.ch



Questionnaire de garantie.

Informations sur le client

Nom Numéro client

Adresse Documenté par

.....

.....

.....

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

Hygiène autour de l'implant très bonne bonne moyenne mauvaise

Veuillez expliquer ce qui, à votre avis, a provoqué la perte d'implant ou a nécessité son extraction :

.....

.....

.....

.....

.....

Au vu de la combinaison avec des produits Cendres+Métaux, le fabricant rejette toute garantie. oui non

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

Informationen zur Prothetik

Type de restauration?

Couronne Pont Prothèse partielle (supérieure) Prothèse partielle (inférieure)

Prothèse totale (supérieure) Prothèse totale (inférieure) Autre :

Date de l'implantation de l'élément secondaire (J/M/A)

.....

Date de l'extraction de l'élément secondaire (J/M/A)

.....

Un dispositif dynamométrique a-t-il été utilisé ?

Oui Non Je ne sais pas

Date de la restauration provisoire

Couple de serrage Ncm

Date de la restauration définitive

.....

Des examens de contrôle ont-ils eu lieu ?

Oui Non

Description de cas :

.....

.....

.....

.....

Informations sur le produit

Fabricant	N° réf.	N° lot.	Posé le (J/M/A)	Extrait le (J/M/A)	Région
.....
.....
.....
.....

Informations générales relatives au patient

N° ID patient [.....] Âge [.....]

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

Signature: Date:

Remarque à l'attention des clientes et des clients

Nous vous prions de bien vouloir retourner le questionnaire, le produit autoclavé ainsi que les clichés radiographiques (le cas échéant).
Prière d'utiliser une pochette d'expédition rembourrée pour le retour. Certaines pièces risquent dans le cas contraire d'être perdues et la garantie peut alors disparaître.
Autoclaver tous les produits et y apposer la mention « stérile ».

Uniquement destiné à un usage interne

N° de réclamation [.....]