

# Condizioni di garanzia.

Cendres+Métaux garantisce una qualità impeccabile del prodotto e dei materiali al momento della fornitura. Questa è il risultato di ampi lavori di ricerca e sviluppo, di una produzione micromeccanica di precisione, di un controllo scrupoloso dei processi e di rigorosi controlli di qualità.

I nostri prodotti odontoiatrici soddisfano i requisiti della Direttiva 93/42/CEE concernente i dispositivi medici e risp. del nuovo Regolamento (UE) 2017/745 e della norma EN ISO 13485:2016 sui dispositivi medici e recano pertanto la marcatura CE.

## 1. Diritto di garanzia e copertura della garanzia

Le condizioni di garanzia (di seguito Garanzia CM) di Cendres+Métaux SA, Biel/Bienne, Svizzera si applicano esclusivamente ai prodotti di Cendres+Métaux elencati di seguito e possono beneficiarne solo gli specialisti in odontoiatria che sono riportati sulla fattura con il proprio nome.

Soggetti terzi, in particolare pazienti o fornitori intermedi, non possono né pretendere di acquisire né far valere eventuali diritti o pretese.

### Garanzia completa

La garanzia CM comprende la sostituzione equivalente di tutti i prodotti difettosi connessi all'applicazione di supporti implantari, come indicato nella tabella riepilogativa.

### Garanzia limitata

Cendres+Métaux concede inoltre una garanzia limitata sugli impianti e componenti d'impianti su cui è stato applicato un prodotto Cendres+Métaux. Ciò nell'evenienza che l'azienda produttrice degli impianti abbia previsto restrizioni della propria garanzia in caso di impiego di prodotti protesici di aziende terze.

Periodo di garanzia	Prodotti	Copertura della garanzia
<b>Garanzia completa</b> 10 anni	<b>prosthetic.line</b> Tutti gli elementi costruttivi per protesi su impianti o denti naturali	Sostituzione gratuita del prodotto nel rispetto delle condizioni di cui al punto 2.
La garanzia decorre dalla data di consegna del prodotto.	<b>Componenti CM-Connect</b> In base ai test di omologazione effettuati dal produttore legale, i componenti del portafoglio CM Connect possono essere utilizzati in modo sicuro sugli impianti di ciascuno dei produttori elencati, analogamente ai componenti originali. Questo vale anche per i grezzi per fresatura per la lavorazione di abutment individuali per impianti singoli.	
<b>Garanzia limitata</b>	<b>Impianti di altre aziende produttrici di impianti</b> Nel caso in cui si verifichi l'oggetto della garanzia, ma l'azienda produttrice dell'impianto rifiuti di applicare la propria garanzia a causa dell'impiego di prodotti protesici di ditte terze.	Rimborso degli impianti e dei costi di trattamento fino a max. CHF 1500,00
	<b>Componenti di impianti di altre aziende produttrici di impianti</b> Nel caso in cui si verifichi l'oggetto della garanzia, ma l'azienda produttrice dell'impianto rifiuti di applicare la propria garanzia a causa dell'impiego di prodotti protesici di ditte terze.	Rimborso dei componenti dell'impianto
<b>Nessuna garanzia</b>	<b>esthetic.line</b> Poiché i materiali della esthetic.line vengono lavorati da specialisti in odontoiatria, decade qualsiasi diritto alla garanzia. <b>Digital Solutions</b> Lavorazioni medicali su misura	

## 2. Condizioni di garanzia

Cendres+Métaux garantisce che un prodotto Cendres+Métaux considerato difettoso sarà sostituito entro il periodo di garanzia di cui al punto 1 con un prodotto identico o essenzialmente equivalente, come descritto al punto 1. Inoltre, Cendres+Métaux concede una «garanzia limitata» definita al punto 1 su impianti e componenti di impianti di altre aziende produttrici di impianti nel caso in cui si verifichi l'oggetto della garanzia ma l'azienda produttrice rifiuta di applicare la propria garanzia a causa dell'impiego di prodotti protesici di aziende terze.

La garanzia non si applica nei seguenti casi:

- Danni ai componenti di Cendres+Métaux utilizzati o a componenti di terzi per cause esterne quali causa di forza maggiore, caso fortuito o uso non conforme alle nostre istruzioni per l'uso.
- Difetti materiali e/o di fabbricazione di componenti di terzi.
- Malfunzionamento dei componenti di Cendres+Métaux o di componenti di terzi riconducibile a controindicazioni nei pazienti (incluse, a titolo esemplificativo, patologie quali alcolismo, diabete non controllato e tossicodipendenza).
- Danni derivanti dalla normale usura o in seguito ad alterazioni del prodotto che esulano dall'uso per le finalità previste.

Le richieste di garanzia devono essere inviate a Cendres+Métaux o al distributore ufficiale Cendres+Métaux entro il termine di trenta (30) giorni dalla data in cui è stato scoperto il difetto utilizzando il modulo di garanzia debitamente compilato e firmato (Modulo di garanzia allegato al presente documento o disponibile per il download dal sito [www.cmsa.ch/docs](http://www.cmsa.ch/docs)).

La garanzia è rilasciata alle seguenti condizioni (cumulative e documentate):

- Restituzione del prodotto Cendres+Métaux difettoso incluso imodulo di garanzia.
- Rispetto e applicazione delle istruzioni per l'uso di Cendres+Métaux esistenti nonché delle procedure odontoiatriche e odontotecniche riconosciute, prima, durante e dopo il trattamento del paziente.
- Sufficiente igiene orale del paziente, verificata e confermata dallo specialista.

- Documentazione (ad es. radiografia) che dimostra l'assenza di controindicazioni (incluse, a titolo esemplificativo, patologie quali alcolismo, diabete non controllato e tossicodipendenza).
- In caso di richieste di garanzia su componenti di aziende produttrici terze occorre presentare: la fattura originale per il rimborso dei costi e una dichiarazione dell'azienda produttrice secondo cui la medesima non applica la propria garanzia in ragione dell'impiego di prodotti di Cendres+Métaux (ad es. condizioni di garanzia).

## 3. Restrizioni della garanzia

La garanzia CM è l'unica garanzia di Cendres+Métaux.

Sono fatte salve eventuali garanzie espressamente concordate a livello contrattuale o imposte per legge.

Cendres+Métaux esclude qualsiasi garanzia esplicita o implicita e ogni responsabilità nei confronti di uno specialista per mancato guadagno, danni diretti o indiretti e danni accessori e conseguenti direttamente o indirettamente connessi a prodotti, servizi o informazioni di Cendres+Métaux.

## 4. Ambito di applicazione

La garanzia CM (vedi tabella riepilogativa al punto 1) è valida in tutto il mondo per prodotti CM venduti da Cendres+Métaux, da aziende collegate a Cendres+Métaux e da partner commerciali ufficiali di Cendres+Métaux.

## 5. Adeguamento o cessazione della garanzia

Se necessario, Cendres+Métaux può modificare o sospendere la garanzia CM in qualsiasi momento.

Si applica la versione della garanzia CM valida al momento dell'acquisto del prodotto.

# Modulo di garanzia.

## Informazioni relative al cliente

Nome ..... Numero cliente .....

Indirizzo ..... Documentato da .....

.....

.....

.....

## Informazioni relative al caso (compilare solo in caso di invio di impianti)

Igiene nell'area dell'impianto  molto buona  buona  media  scarsa

Descrivere la ragione del fallimento dell'impianto o perché si ritiene che l'impianto abbia dovuto essere rimosso:

.....

.....

.....

.....

.....

A causa della combinazione con prodotti Cendres+Métaux, l'azienda produttrice rifiuta di applicare la propria garanzia.

sì  no

In caso affermativo, inviare tutti i pezzi a Cendres+Métaux, comprese le fatture originali.

## Informazioni relative alla protesi

Tipo di restauro?

Corona  Ponte  Protesi parziale (superiore)  Protesi parziale (inferiore)  Protesi completa (superiore)

Protesi completa (inferiore)  Altro: .....

Quando è stata utilizzata la componente secondaria? (G/M/A)

Data della rimozione della componente secondaria (G/M/A)

.....

.....

È stato utilizzato un dispositivo di controllo della coppia?

Sì  No  Non noto

Torque di estrazione  Ncm

Data del restauro provvisorio

Data del restauro definitivo

.....

.....

Sono state effettuate visite di controllo?

Sì  No

Descrizione del caso:

.....

.....

.....

.....

**informazioni relative al prodotto**

Produttore legale	N. art.	N. lotto	Impiegato il (G/M/A)	Rimosso il (G/M/A)	Regio
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....

**Informazioni generali relative al paziente**

ID paziente ..... Età .....

Confermo che la paziente/il paziente non è affetta/o dalle malattie elencate al punto 2.

«Si prega di sostituire i prodotti sopra indicati conformemente alle disposizioni di garanzia.»

Firma: ..... Data: .....

**Avvertenze sulla restituzione**

Si prega di inviare il modulo di garanzia compilato, il prodotto sterilizzato in autoclave e (all'occorrenza) delle radiografie.  
Per la restituzione si prega di utilizzare una busta imbottita per evitare che singoli oggetti possano perdersi durante la spedizione, con conseguente decadimento della garanzia.  
Si prega di disinfettare tutti i prodotti.

**Informativa sulla protezione dei dati**

Presentando il modulo di garanzia firmato, acconsente al trattamento dei suoi dati personali da parte di Cendres+Métaux SA per la verifica e l'esecuzione della garanzia. A tal fine i suoi dati personali potranno essere comunicati anche a terzi. Non appena la finalità del trattamento dei dati sarà stata conseguita, i dati personali saranno cancellati.

**Solo per uso interno**

Numero del reclamo .....