

VI ÄR HÄR FÖR ATT HJÄLPA DIG

Garanti och reklamationer

Neoss-produkter är tillverkade för ständigt hög prestanda, men om du upplever problem med din Neoss-produkt skulle vi uppskatta om du tog dig tid att fylla i och skicka in relevant formulär nedan. Din feedback är viktig för den fortsatta utvecklingen av våra produkter och tjänster.

FÖR VI VET ATT VÅRA PRODUKTER FUNGERAR

Neoss garantiprogram – produkter installerade efter 2023-01-01

Neoss ger garantier för vissa Neoss-produkter. Villkoren för dessa garantier anges i Neoss garantiprogram ("Garantiprogrammet"). För att Garantiprogrammet ska vara tillämpligt måste alla procedurer som avser användning av produkterna – före, under och efter implantation – utföras i enlighet med Neoss protokoll, riktlinjer och instruktioner såväl som med allmänt accepterad tandvårdspraxis.

I enlighet med Garantiprogrammet ger Neoss nedanstående garantier och kommer i tillämpliga fall att ersätta motsvarande produkt utan kostnad:

Livstidsgaranti (< 99 år)	Neoss-implantat, om de återställs med Neoss original- eller ARC Solutions AB-proteser.
10 års garanti	Neoss-metalldistanser, om de används i kombination med ett Neoss-implantat.
5 års garanti	Neoss keramiska distanser, om de används i kombination med ett Neoss-implantat.
2 års garanti	Neoss-instrument som inte fungerar korrekt. Förutom om skadan eller felet har orsakats av normalt slitage eller på grund av att bruksanvisningen eller riktlinjerna för underhåll inte har följts. Neoss-komponenter (t.ex. distansskruvar) där montering har skett med hjälp av Neoss-instrument enligt bruksanvisningen.
1 års garanti	Kuldistanser och halvstyva anslutningar.

Vid beviljad garanti för ett Neoss ProActive-implantat kommer Neoss också att ersätta den använda Neoss-distansen eller ARC-anpassad restaurering gratis för att återställa implantatet.

Enligt Garantiprogrammet kommer Neoss inte att ersätta följande:

- ✓ Produkter som behöver bytas ut på grund av felaktig användning eller underlåtenhet att följa tillverkarens instruktioner.
- ✓ Fall utan primär stabilitet – spinnare. Produkter som har modifierats.

- ✓ Skador orsakad av patienten.
- ✓ Tredjepartsprodukter.

Så här använder du Garantiprogrammet

Garantiprogrammet är tillgängligt för de kliniker som har köpt och använt Neoss produkter från ett Neoss-godkänt dotterbolag eller distributör, endast för användning i klinikers behandling av sina patienter. Garantiprogrammet kan inte överföras mellan patienter eller kliniker.

För att använda Garantiprogrammet måste ett Neoss-garantiformulär erhållas från Neoss webbplats, fyllas i fullständigt och returneras till det lokala dotterbolaget/distributören inom 45 dagar efter händelsen.

Produkter **måste returneras sterila** till det lokala dotterbolaget/distributören med ett ifyllt reklamlations-/garantiformulär. Produkter som returneras i icke-sterilt skick kommer inte att ersättas av Neoss.

Allmänna begränsningar av och undantag från ansvarsskyldighet

Ingenting i denna garanti ska påverka en konsuments lagstadgade rättigheter.

Förutom så som uttryckligen framställt häri ger neoss ingen garanti om säljbarhet eller lämplighet för ett särskilt ändamål eller någon annan garanti, uttryckligen eller underförstått, med avseende på produkterna. Inte heller ska neoss vara ansvarsskyldig för oavsiktliga skador, indirekta skador, skadestånd vid följdskador eller ersättning för indirekta skador, inklusive, men inte begränsat till, förlorade intäkter eller direkta eller indirekta förluster orsakade av en klinikers underlåtenhet att uppfylla alla eventuella acceptabla och av yrkeskåren erkända standarder för implantatpraktik inom tandvårdsbranschen.

Neoss, dess dotterbolags och distributörens fullständiga ansvarsskyldighet enligt försäljningsavtalet för Neoss-produkterna ska begränsas till det pris som har betalats för de relevanta produkterna och/eller tjänsterna.

Uppsägning

Neoss kan modifiera eller avsluta Garantiprogrammet när som helst och efter eget gottfinnande med avseende på en produkt eller tjänst från Neoss eller en specifik klinikers behörighet.

- ✓ Produkter installerade före 2022-12-31 är kvalificerade för Garantiprogrammet (10423 revision 1).
- ✓ Produkter installerade från och med 2023-01-01 är kvalificerade för Garantiprogrammet (10423 revision 2).

Tillämplig lagstiftning

Garantiprogrammet är en global policy och kan ersättas av tillämpliga myndigheters eller jurisdiktioners krav.

Neoss garantiprogram – Produkter installerade före 2022-12-31

Villkor och undantag

För att Neoss garantiprogram ska vara tillämpligt måste vi vara säkra på att följande principer för god praxis har följts.

- 1 Klinikern ska kunna tillhandahålla bevis på att
 - 1.1 patienten har informerats om och samtyckt till behandlingsproceduren, troligt resultat, möjliga komplikationer och nödvändiga underhållsprocedurer som är förknippade med tandimplantatbehandling
 - 1.2 kliniska behandlingsprotokoll som följer principer för god klinisk praxis inhämtade från ett erkänt utbildningsprogram har implementerats och följts
 - 1.3 Neoss-produkter har använts i enlighet med tillhörande bruksanvisning och manual, och alla indikationer och kontraindikationer har iakttagits och
 - 1.4 patienter har upprätthållit en god munhygien och har infunnit sig för regelbundna uppföljningsbesök.
2. Om Neoss-produkter (t.ex. Neoss Matrix-distanser) används i kombination med andra tredjepartsprodukter
 - 2.1. måste de användas i kombination med komponenter från en leverantör som Neoss har godkänt (en lista över dessa bifogas som Bilaga 1) och
 - 2.2. huruvida eller inte Neoss ska ersätta Neoss-produkter och/eller tredjepartsprodukter ska fastställas av Neoss efter eget gottfinnande.
3. Produkter måste returneras sterila inom 90 dagar efter händelsen till det lokala dotterbolaget/distributören.

Om något av dessa villkor inte uppfylls till Neoss rimliga belåtenhet kan det innebära att produkten utesluts från Neoss garantiprogram.

Garantiprogrammet täcker inte produkter som behöver bytas ut på grund av felaktig användning eller underlåtenhet att följa tillverkarens instruktioner. Produkter som har specialanpassats, modifierats eller varit inblandade i ett fel på grund av en olycka, ett trauma eller av någon annan skada som orsakats av patienten eller en tredje part är också undantagna från Garantiprogrammet.

Enligt Neoss garantiprogram ersätter Neoss kostnadsfritt

- ✓ alla implantatkomponenter som är placerade men inte återställda i upp till 10 år efter placeringen
- ✓ alla implantat och distanser som används i kombination i upp till 10 år efter placeringen (med undantag för kuldistanter och halvstyva anslutningar, där garantin är ett år)
- ✓ alla instrument som är tillverkade av Neoss (exklusive borrar, försänkningar och gängtappar som inte fungerar korrekt) inom ett år efter köpet (såvida inte skadan eller felet har orsakats av rimligt slitage)
- ✓ alla tillbehörskomponenter (t.ex. distansskruvar) där montering har gjorts med hjälp av Neoss-instrument och enligt bruksanvisningen.

Så här använder du Neoss garantiprogram

Neoss garantiprogram är tillgängligt för de kliniker som har köpt och använt Neoss-produkter från ett Neoss-godkänt dotterbolag eller distributör, endast för användning i klinikerns behandling av sina patienter. Programmet kan inte överföras mellan patienter eller kliniker.

För att använda Neoss garantiprogram måste ett Neoss-garantiformulär erhållas från leverantören, fyllas i fullständigt och returneras till det lokala dotterbolaget/distributören inom 90 dagar efter händelsen.

Allmänna begränsningar av och undantag från ansvarsskyldighet

Ingenting i denna garanti ska påverka en konsuments lagstadgade rättigheter. Ingenting i Garanti-programmet ska begränsa eller utesluta Neoss, dess dotterbolags och distributörs ansvars-skyldighet för bedrägeri eller för dödsfall eller personskada orsakad av deras vårdslöshet.

Neoss, dess dotterbolag och distributörer ska inte vara ansvarsskyldiga enligt någon annan garanti eller försäkran, uttryckligen eller underförstått, med avseende på, men inte begränsat till, en garanti om säljbarhet, hållbarhet eller lämplighet för en viss användning som inte ingår i Garanti-programmet.

Neoss, dess dotterbolag och distributörer ska inte vara ansvarsskyldiga för någon följdförlust eller skada, eller för förlust av affärer, intäkter eller vinst.

Neoss friskriver sig också från all ansvarsskyldighet med avseende på direkta eller indirekta förluster orsakade av en behandlingsleverantörs underlåtenhet att följa en acceptabel och erkänd standard för implantatpraxis.

Neoss, dess dotterbolags och distributörs fullständiga ansvarsskyldighet enligt försäljningsavtalet för Neoss-produkterna och/eller tjänsterna ska begränsas till det pris som har betalats för de relevanta produkterna och/eller tjänsterna.

Uppsägning

Neoss kan modifiera eller avsluta Garanti-programmet när som helst med avseende på en produkt eller tjänst eller med avseende på en specifik leverantörs behörighet.