

WIR SIND DA, UM IHNEN ZU HELFEN

Garantie und Reklamationen

Neoss-Produkte sind für kontinuierliche Höchstleistung ausgelegt. Sollten Sie jedoch ein Problem mit einem Neoss Produkt haben, bitten wir Sie um Ihre Zeit, das entsprechende Formular auszufüllen. Ihr Feedback ist wichtig für die Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen.

WEIL WIR WISSEN, DASS UNSERE PRODUKTE FUNKTIONIEREN

Neoss-Garantieprogramm – Produkte, die nach dem 01.01.2023 verwendet wurden

Neoss bietet Garantien für bestimmte Neoss-Produkte. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen sind im Neoss-Garantieprogramm („Garantieprogramm“) festgelegt. Damit das Garantieprogramm anwendbar ist, müssen alle Verfahren, bei denen die Produkte verwendet werden – vor, während und nach der Implantation – mit den Protokollen, Richtlinien und Anweisungen von Neoss übereinstimmen sowie durch eine allgemein anerkannte Zahnarztpraxis durchgeführt werden.

Im Rahmen des Garantieprogramms bietet Neoss die folgenden Garantien und ersetzt gegebenenfalls kostenlos das entsprechende Produkt:

Lebenslange Garantie (< 99 Jahre)	Neoss-Implantate, wenn sie mit Neoss-Original- oder ARC Solutions AB-Prothetik versorgt werden.
10 Jahre Garantie	Neoss Metall-Abutments bei Verwendung in Kombination mit einem Neoss-Implantat.
5 Jahre Garantie	Neoss Keramik-Abutments bei Verwendung in Kombination mit einem Neoss-Implantat.
2 Jahre Garantie	Neoss-Instrumente, die nicht ordnungsgemäß funktionieren, es sei denn, die Beschädigung oder das Versagen wurde durch normale Abnutzung, Nichtbeachtung der Gebrauchsanweisung oder der Wartungsrichtlinien verursacht. Neoss-Komponenten (z. B. Abutment-Schrauben), die mit Neoss-Instrumenten unter Beachtung der Gebrauchsanweisung verarbeitet wurden.
1 Jahr Garantie	Abutments für Deckprothesen und abnehmbare Konnektoren.

Im Falle einer gewährten Garantie für ein Neoss-Implantat ersetzt Neoss auch das verwendete Neoss-Abutment oder die ARC Solutions AB-Prothetik kostenlos zur Wiederherstellung des Implantats.

Im Rahmen des Garantieprogramms leistet Neoss keinen Ersatz für:

- ✓ Produkte, die aufgrund von missbräuchlicher Nutzung oder Nichtbeachtung der Herstelleranweisungen ersetzt werden müssen.
- ✓ Primärstabilitätsfälle – Spinner Produkte, die geändert wurden.
- ✓ Vom Patienten verursachte Schäden.
- ✓ Produkt eines Drittanbieters.

So nutzen Sie das Garantieprogramm

Das Garantieprogramm steht Ärzten zur Verfügung, die Neoss-Produkte von einer von Neoss zugelassenen Tochtergesellschaft oder Vertriebsstelle gekauft und verwendet haben, und zwar ausschließlich zur Behandlung ihrer Patienten. Das Garantieprogramm ist nicht zwischen Patienten oder Ärzten übertragbar.

Um das Garantieprogramm in Anspruch nehmen zu können, muss ein Neoss-Garantieformular von der Neoss-Website heruntergeladen und innerhalb von 45 Tagen nach dem Ereignis vollständig ausgefüllt an die örtliche Tochtergesellschaft/den örtlichen Händler zurückgeschickt werden.

Die Produkte **müssen steril** und mit einem ausgefüllten Reklamations-/Garantieformular an die lokale Niederlassung/Vertriebsstelle zurückgesendet werden. Unsteril zurückgegebene Produkte werden nicht von Neoss ersetzt.

Allgemeine Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse

Nichts in dieser Garantie beeinträchtigt die gesetzlichen Rechte eines Verbrauchers.

Sofern nicht ausdrücklich hierin festgelegt, übernimmt neoss keine garantie für die marktfähigkeit oder eignung für einen bestimmten zweck oder irgendeine andere garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, in bezug auf die waren, noch kann neoss in irgendeinem fall für zufällige, indirekte, besondere oder folgeschäden haftbar gemacht werden, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf entgangene gewinne oder direkte oder indirekte verluste, die durch die nichteinhaltung aller zulässigen und beruflich anerkannten standards der implantatpraxis in der dentalindustrie durch einen zahnarzt verursacht werden.

Die Gesamthaftung von Neoss, dessen Tochtergesellschaften und Vertriebshändlern im Rahmen des Kaufvertrags für die Neoss-Produkte ist auf den für die entsprechenden Produkte und/oder Dienstleistungen bezahlten Preis beschränkt.

Kündigung

Neoss ist berechtigt, dieses Garantieprogramm jederzeit und nach eigenem Ermessen in Bezug auf Neoss-Produkte oder -Dienstleistungen oder die Berechtigung eines bestimmten Arztes zu ändern oder zu kündigen.

- ✓ Produkte, die vor dem 31.12.2022 verarbeitet wurden, sind für das Garantieprogramm (10423 Revision 1) geeignet.
- ✓ Produkte, die ab dem 01.01.2023 verarbeitet wurden, sind für das Garantieprogramm (10423 Revision 2) geeignet.

Anwendbares Recht

Das Garantieprogramm ist eine globale Richtlinie und kann durch geltende behördliche oder gerichtliche Anforderungen ersetzt werden.

Neoss-Garantieprogramm – Produkte, die vor dem 31.12.2022 verarbeitet wurden

Bedingungen und Ausschlüsse

Damit das Neoss-Garantieprogramm anwendbar ist, müssen wir sicher sein, dass die folgenden Grundsätze der bewährten Praxis befolgt wurden.

- 1 Der Arzt sollte in der Lage sein nachzuweisen, dass:
 - 1.1 der Patient über das Behandlungsverfahren, das wahrscheinliche Ergebnis, mögliche Komplikationen und notwendige Erhaltungsverfahren im Zusammenhang mit der Zahn-implantatbehandlung informiert wurde und diesen zugestimmt hat;
 - 1.2 2 klinische Behandlungsprotokolle implementiert und befolgt wurden, die Grundsätzen der guten klinischen Praxis folgen, die aus einem anerkannten Schulungsprogramm gewonnen wurden;
 - 1.3 Neoss-Produkte in Übereinstimmung mit ihren Gebrauchsanweisungen und Handbüchern und unter Beachtung aller Indikationen und Kontraindikationen verwendet wurden; und
 - 1.4 Patienten einen guten Standard der Mundhygiene aufrechterhalten haben und zu regelmäßigen Nachsorgeuntersuchungen erschienen sind.
2. Wenn Neoss-Produkte (z. B. Neoss Matrix-Abutments) in Kombination mit anderen Produkten von Drittanbietern verwendet werden:
 - 2.1. müssen sie in Kombination mit Komponenten von einem von Neoss anerkannten Lieferanten verwendet werden (eine Liste dieser Lieferanten ist als Anhang 1 beigefügt); und
 - 2.2. liegt es im alleinigen Ermessen von Neoss, ob die Produkte von Neoss und/oder Dritt-anbietern ersetzt werden oder nicht.
3. Produkte müssen innerhalb von 90 Tagen nach dem Vorfall steril an die örtliche Niederlassung/Vertriebsstelle zurückgesendet werden.

Wenn eine dieser Bedingungen nicht zur angemessenen Zufriedenheit von Neoss eingehalten wird, kann dies bedeuten, dass das Produkt vom Neoss-Garantieprogramm ausgeschlossen wird.

Dieses Garantieprogramm deckt keine Produkte ab, die aufgrund von Missbrauch oder Nichtbeachtung der Herstelleranweisungen ersetzt werden müssen. Ebenfalls vom Garantieprogramm ausgeschlossen sind Produkte, die kundenspezifisch angefertigt, modifiziert oder durch einen Unfall, ein Trauma oder einen anderen vom Patienten oder einem Dritten verursachten Schaden beschädigt wurden.

Im Rahmen des Neoss-Garantieprogramms ersetzt Neoss kostenlos:

- ✓ alle implantierten Komponenten, die bis zu zehn Jahre nach dem Einsetzen platziert, aber nicht wiederhergestellt wurden;
- ✓ alle Implantate und Abutments, die bis zu zehn Jahre nach dem Einsetzen in Kombination verwendet werden (mit Ausnahme von Abutments für Deckprothesen und abnehmbare Konnektoren, bei denen die Garantie ein Jahr beträgt);
- ✓ Alle von Neoss hergestellten Instrumente (ausgenommen Bohrer, Versenker und Gewinde-schneider, die nicht ordnungsgemäß funktionieren) innerhalb eines Jahres nach dem Kauf (es sei denn, der Schaden oder Ausfall wurde durch die übliche Abnutzung verursacht);

- ✓ Alle Hilfskomponenten (z. B. Abutmentschrauben), bei denen die Verarbeitung mit Neoss-Instrumenten und unter Beachtung der Gebrauchsanweisung erfolgt ist.

So nutzen Sie das Neoss-Garantieprogramm

Das Neoss-Garantieprogramm steht Ärzten zur Verfügung, die Neoss-Produkte von einer von Neoss zugelassenen Tochtergesellschaft oder Vertriebsstelle gekauft und verwendet haben, und zwar ausschließlich zur Behandlung ihrer Patienten. Das Programm ist nicht zwischen Patienten oder Ärzten übertragbar.

Um das Neoss-Garantieprogramm in Anspruch nehmen zu können, muss ein Neoss-Garantieformular vom Lieferanten angefordert werden, das vollständig ausgefüllt und innerhalb von 90 Tagen nach dem Ereignis an die örtliche Niederlassung/den Händler zurückgeschickt werden muss.

Allgemeine Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse

Nichts in dieser Garantie beeinträchtigt die gesetzlichen Rechte eines Verbrauchers. Nichts in diesem Garantieprogramm schränkt die Haftung von Neoss, seinen Tochtergesellschaften und Händlern für Betrug, Tod oder Personenschäden, die durch deren Fahrlässigkeit verursacht wurden, ein oder schließt sie aus.

Neoss, deren Tochtergesellschaften und Vertriebspartner haften nicht für andere ausdrückliche oder stillschweigende Garantien oder Zusicherungen, insbesondere nicht für Garantien der Marktgängigkeit, Haltbarkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck, die nicht in diesem Garantieprogramm enthalten sind.

Neoss, deren Tochtergesellschaften und Vertriebspartner haften nicht für Folgeverluste oder -schäden oder für entgangene Geschäfte, Einkünfte oder Gewinne.

Neoss lehnt ferner jegliche Haftung in Bezug auf direkte oder indirekte Verluste ab, die durch einen nicht zulässigen und anerkannten Standard der Implantationspraxis des Behandlungsanbieters entstanden sind.

Die Gesamthaftung von Neoss, deren Tochtergesellschaften und Vertriebspartnern ist im Rahmen des Kaufvertrags für die Neoss-Produkte und/oder -Dienstleistungen auf den für die entsprechenden Produkte und/oder Dienstleistungen bezahlten Preis beschränkt.

Kündigung

Neoss ist berechtigt, dieses Garantieprogramm jederzeit in Bezug auf Produkte oder Dienstleistungen oder in Bezug auf die Berechtigung eines bestimmten Anbieters zu ändern oder zu kündigen.