

SIAMO QUA PER AIUTARE

Garanzia e reclami

I prodotti Neoss sono realizzati per garantire prestazioni elevate e costanti. Tuttavia, in caso di problemi con un prodotto Neoss, è necessario inviare il modulo di seguito riportato. Il feedback è fondamentale per lo sviluppo costante dei nostri prodotti e servizi.

PERCHÉ SAPPIAMO CHE I NOSTRI PRODOTTI FUNZIONANO

Programma di Garanzia Neoss – Prodotti utilizzati successivamente al 1° gennaio 2023

Neoss fornisce delle garanzie per determinati prodotti del suo portafoglio. I termini e le condizioni delle presenti garanzie sono stabiliti nel Programma di Garanzia Neoss (“Programma di Garanzia”). Per poter usufruire del Programma di Garanzia tutte le procedure che prevedono l’impiego dei prodotti Neoss prima, durante e dopo l’impianto, devono essere conformi ai protocolli, alle linee guida e alle istruzioni di Neoss, nonché alle buone pratiche odontoiatriche generalmente riconosciute.

Nell’ambito del suo Programma di Garanzia, Neoss offre le seguenti garanzie e, se applicabili, sostituirà gratuitamente il prodotto corrispondente:

Garanzia a vita (< 99 anni)	Impianti Neoss, se restaurati con protesi originali Neoss o ARC Solutions AB.
10 anni di garanzia	Pilastri in metallo Neoss, se usati in combinazione con un impianto Neoss.
5 anni di garanzia	Pilastri in ceramica Neoss, se usati in combinazione con un impianto Neoss.
2 anni di garanzia	Strumenti Neoss che non funzionano in modo corretto. Salvo i casi in cui i danni o il guasto siano stati causati da una normale usura oppure dalla mancata osservanza delle istruzioni per l’uso o delle linee guida per la manutenzione. Componenti Neoss (ad esempio viti per pilastri) in cui montaggio è stato effettuato con strumenti Neoss, seguendo le istruzioni per l’uso.
1 anno di garanzia	Pilastri a pallina e connettori semirigidi.

In caso di garanzia concessa per un impianto Neoss ProActive, Neoss sostituirà gratuitamente anche il pilastro Neoss utilizzato o la protesi personalizzata ARC per protesizzare l’impianto.

Nell’ambito del suo Programma di Garanzia, Neoss non sostituirà:

- ✓ Prodotti per i quali venga richiesta la sostituzione per errato uso o mancata adesione alle istruzioni del produttore.

- ✓ Mancate stabilità primarie – Prodotti che sono stati modificati.
- ✓ Danni causati dai pazienti.
- ✓ Prodotti di terze parti.

Come utilizzare il Programma di Garanzia

Il Programma di Garanzia è a disposizione dei medici che hanno utilizzato e acquistato i prodotti Neoss da una filiale, o un distributore approvato da Neoss, esclusivamente per il trattamento dei propri pazienti. Il Programma di Garanzia non è trasferibile tra pazienti o medici.

Per poter usufruire del Programma di Garanzia è necessario scaricare il Modulo di Garanzia Neoss, dal sito web di Neoss, da compilare in ogni sua parte e restituire alla filiale o al distributore locale entro 45 giorni dall'evento.

I prodotti devono essere **restituiti sterili** a filiale/distributore locale e accompagnati da un modulo di Reclamo e Garanzia debitamente compilato. Neoss non sostituirà i prodotti restituiti non sterili.

Limitazioni ed esclusioni generali di responsabilità

La presente garanzia non pregiudica in alcun modo i diritti legali del consumatore.

Ad eccezione di quanto espressamente indicato nel presente documento, Neoss non fornisce, in relazione ai prodotti, alcuna garanzia di commerciabilità o idoneità per scopi differenti da quelli per cui sono stati progettati o qualsiasi altra garanzia, espressa o implicita, né in alcun caso Neoss sarà ritenuta responsabile per eventuali danni accidentali, indiretti, speciali o conseguenti, compresi, ma non solo, i mancati profitti o le perdite dirette o indirette causate dal mancato rispetto da parte di un clinico di tutti gli standard accettabili e professionalmente riconosciuti nella pratica implantare del settore dentale.

L'intera responsabilità di Neoss, delle sue filiali e dei suoi distributori ai sensi del contratto di vendita dei prodotti Neoss è limitata all'importo corrisposto per i prodotti e/o i servizi in questione.

Risoluzione

Neoss potrà modificare o interrompere il presente Programma di Garanzia in qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione, riguardo qualsiasi prodotto o servizio Neoss o in relazione all'idoneità di uno specifico medico.

- ✓ I prodotti utilizzati prima del 31 dicembre 2022 sono coperti dal Programma di Garanzia (10428 revisione 2).
- ✓ I prodotti utilizzati a partire dal 1° gennaio 2023 sono coperti dal Programma di Garanzia (10428 revisione 3).

Riferimenti normativi

Il Programma di Garanzia è una policy generale e può essere superata da requisiti governativi o legislativi in vigore.

Programma di garanzia Neoss – Prodotti installati prima del 31 dicembre 2022

Condizioni ed esclusioni

Per poter usufruire del Programma di garanzia, dobbiamo assicurarci che siano stati rispettati i seguenti principi di buona pratica.

- 1 Il medico deve essere in grado di dimostrare che:
 - 1.1 il paziente sia stato informato e abbia acconsentito alla procedura di trattamento, al probabile risultato, alle possibili complicazioni e alle procedure di manutenzione richieste per il trattamento con un impianto dentale;
 - 1.2 siano stati implementati e rispettati i protocolli di trattamento clinico che applicano i principi di buona pratica clinica derivanti da un programma di formazione riconosciuto;
 - 1.3 i prodotti Neoss siano stati utilizzati in conformità alle istruzioni per l'uso e ai manuali e tutte le indicazioni e le controindicazioni siano state rispettate; e
 - 1.4 i pazienti abbiano provveduto a mantenere un buon livello di igiene orale e si siano sottoposti a controlli periodici.
2. Qualora i prodotti Neoss (ad esempio i pilastri della matrice Neoss) vengano usati unitamente ad altri prodotti di terzi-
 - 2.1. devono essere utilizzati in associazione a componenti di fornitori riconosciuti da Neoss (l'elenco di questi ultimi è riportato nell'Allegato 1); e
 - 2.2. Neoss potrà decidere a sua esclusiva discrezione se sostituire o meno i prodotti Neoss e/o di terzi.
3. I prodotti devono essere restituiti sterili entro 90 giorni dall'incidente alla filiale/al distributore locale.

Il mancato rispetto di una qualsiasi di queste condizioni, con ragionevole soddisfazione di Neoss, può comportare l'esclusione del prodotto dal Programma di garanzia Neoss.

Il presente Programma di garanzia non comprende i prodotti da sostituire a causa di un utilizzo improprio o della mancata osservanza delle istruzioni del produttore. Sono esclusi dal programma di garanzia anche i prodotti realizzati su misura, modificati o coinvolti in un guasto causato da un incidente, un trauma o qualsiasi altro danno causato dal paziente o da terzi.

Ai sensi del Programma di garanzia Neoss, quest'ultimo sostituirà, a titolo gratuito:

- ✓ Qualsiasi componente dell'impianto inserito ma non restaurato per un periodo massimo di dieci anni dall'inserimento;
- ✓ Qualsiasi impianto e pilastro utilizzato in associazione per un massimo di dieci anni dall'inserimento (ad eccezione dei pilastri a pallina e dei connettori semirigidi per i quali la garanzia è di un anno);
- ✓ Qualsiasi strumento realizzato da Neoss (ad esclusione di frese, svasatori e punte che non funzionano correttamente) entro un anno dall'acquisto (a meno che il danno o il guasto non siano stati causati da normale usura);
- ✓ Qualsiasi componente accessorio (ad esempio viti per pilastri) in cui l'assemblaggio è stato eseguito tramite l'uso di strumenti Neoss e secondo le istruzioni per l'uso.

Come utilizzare il programma di garanzia Neoss

Il Programma di garanzia Neoss è a disposizione dei medici che hanno acquistato e utilizzato i prodotti Neoss da una filiale o un distributore approvato da Neoss, esclusivamente per il trattamento dei propri pazienti. Il programma non è trasferibile tra pazienti o medici.

Per poter utilizzare il programma di garanzia Neoss, è necessario ottenere dal fornitore un modulo di garanzia Neoss, che deve essere compilato in tutte le sue parti e restituito alla filiale/dealer locale entro 90 giorni dall'evento.

Limitazioni ed esclusioni generali di responsabilità

La presente garanzia non pregiudica in alcun modo i diritti legali del consumatore. Nessuna disposizione del presente Programma di garanzia limita o esclude la responsabilità di Neoss, delle sue filiali e dei suoi distributori in caso di frode, decesso o lesioni personali causate da negligenza.

Neoss, le sue filiali e i suoi distributori non saranno ritenuti responsabili di altre garanzie o assicurazioni, espresse o implicite, con riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a garanzie di commerciabilità, durata o idoneità a un particolare utilizzo non contemplate nel presente programma di garanzia.

Neoss, le sue filiali e i suoi distributori non saranno ritenuti responsabili per eventuali perdite o danni conseguenti o per eventuali perdite di attività, guadagni o profitti.

Neoss declina inoltre qualsiasi responsabilità in merito a perdite dirette o indirette causate dalla mancanza di conformità di un fornitore di trattamenti a uno standard accettabile e riconosciuto di procedura di impianto.

L'intera responsabilità di Neoss, delle sue filiali e dei suoi distributori ai sensi del contratto di vendita dei prodotti Neoss è limitata all'importo corrisposto per i prodotti e/o i servizi in questione.

Risoluzione

Neoss potrà modificare o risolvere il presente Programma di garanzia in qualsiasi momento in relazione a qualsiasi prodotto o servizio o all'idoneità di un fornitore specifico.