

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

ООО «ОССТЕМ»

на имплантаты производства



Настоящие гарантийные обязательства действуют исключительно в отношении стоматологических имплантатов Osstem Implant, приобретённых у ООО «ОССТЕМ» либо его официального дилера.

Изделия Osstem Implant могут использоваться только в сочетании с соответствующими оригинальными компонентами производства Osstem Implant и не должны комбинироваться с изделиями других производителей

Право на обращение за гарантийным обслуживанием имеет только лицо, которое выступило покупателем товара при его приобретении. Иные лица (включая пациентов, посредников, лаборатории) не вправе заявлять требования по данной гарантии.

Настоящие гарантийные обязательства действуют на территории РФ.

1. Возврат и обмен товара ненадлежащего качества.

1.1. ООО «ОССТЕМ» осуществляет замену товара ненадлежащего качества производства Osstem Implant, в любое время с момента приобретения товара, приобретенного на территории РФ у ООО «ОССТЕМ» либо его официального дилера.

1.2. Замена товара ненадлежащего качества производства Osstem Implant, производится при предоставлении следующих документов:

- письменной претензии;
- предоставления самого бракованного товара;
- копии накладной на получение товара, в котором был обнаружен брак;
- упаковки товара с ненарушенным QR-кодом (QR-код должен быть визуально чистым с возможностью считывания специальным устройством).

1.3. ООО «ОССТЕМ», для подтверждения ненадлежащего качества товара вправе привлечь эксперта либо экспертную организацию.

1.4. При подтверждении заводского брака, товар ненадлежащего качества заменяется на аналогичный товар надлежащего качества.

1.5. ООО «ОССТЕМ» обязуется заменить товар ненадлежащего качества, без возмещения и учета стоимости доставки товара.

1.6. Срок предъявления претензии по качеству товара – один год, с момента приобретения товара.

2. Обмен товара надлежащего качества (обмен имплантатов)

2.1. Подлежат обмену стоматологические имплантаты производства Osstem Implant, приобретенные на территории РФ у ООО «ОССТЕМ» либо его официального дилера, а именно:

2.1.1. Имплантаты, имеющие надлежащее качество, находящиеся в заводской невскрытой упаковке (неповрежденной, без посторонних стикеров и надписей) – на товар того же наименования и вида, но другого размера (с остаточным сроком использования не менее 8 месяцев);

2.1.2. Имплантаты, имеющие надлежащее качество, но наименование, вид и размер которых не соответствуют информации на их упаковке (с остаточным сроком использования не менее 8 месяцев) – на товар того же наименования, вида и размера, который указан на упаковке.

3. Условия возврата стоматологических имплантатов.

3.1. Практикующим врачам-стоматологам предоставляется нижеуказанная гарантийная программа, распространяющаяся на стоматологические имплантаты с супраструктурой производства Osstem Implant. Данная программа не распространяется на иных лиц или организации, включая пациентов, лаборатории и иных посредников.

3.2. Гарантийная программа включает бесплатную замену утраченного (отторгнутого) имплантата с супраструктурой на аналогичный новый имплантат того же вида (возможно изменение диаметра или длины изделия). При этом гарантийная программа не компенсирует

стоимость любых дополнительных компонентов, инструментов или лечения, а также других расходов, возникающих в связи с заменой имплантата.

3.3. Гарантия исчисляется с даты установки имплантата с супраструктурой пациенту и действует пожизненно на имплантаты всех систем, производства Osstem Implant, при условии соблюдения рекомендацией, указанных в пункте 3.5. настоящих Гарантийных обязательств.

3.4. Гарантийным случаем является отторжение или разрушение установленного пациенту имплантата, при соблюдении протокола установки имплантатов, с использованием компонентов, супраструктуры и иных необходимых по протоколу установки элементов, производства завода-изготовителя Osstem Implant.

Повреждение имплантата в результате несчастного случая, травмы или действий пациента, или действий иных третьих лиц, не считается гарантийным случаем.

3.5. Для получения гарантии должны быть соблюдены нижеизложенные условия (их соблюдение должно подтверждаться документально):

3.5.1. Установка имплантатов должна осуществляться только в сочетании с соответствующими оригинальными компонентами Osstem Implant. Изделия других производителей применяться не должны.

3.5.2. Применение имплантатов должно проходить в соответствии с протоколами, требованиями к стерильности, инструкциями и рекомендациями производителя в редакции, действующей на момент установки, и в соответствии с общепринятыми протоколами стоматологической практики.

3.5.3. Врач-стоматолог должен убедиться в том, что пациент поддерживал гигиену полости рта.

3.5.4. Комплект документов для обмена при отторжении должен быть доставлен в офис ООО «ОССТЕМ» не позднее, чем через 90 дней после возникновения гарантийного случая.

3.6. Обмен отторгнутого имплантата Osstem Implant, производится на имплантат другого размера, но одного вида, при наличии предоставления комплекта документов:

- заполненный бланк-заявка, составленная врачом-стоматологом (с проставлением печати и подписи врача-стоматолога либо стоматологической клиники) на обмен при отторжении;
- имплантат, упакованный в крафт-пакет;
- стикера с номером имплантата и штрих-кодом, находящегося внутри упаковки;
- QR-кода с упаковки имплантата (необходимо предоставить либо коробку целиком, либо отрезанную сторону коробки, на которую нанесен стикер);
- копии рентгеновского снимка пациента до операции;
- копии рентгеновского снимка после операции;
- копии рентгеновского снимка пациента, сделанной перед принятием решения об удалении имплантата.

Обмен отторгнутых имплантатов осуществляется в размере 0,5% от общего количества закупленных имплантатов, приобретенных у ООО «ОССТЕМ» либо его официального дилера.

3.7. Имплантаты без супраструктуры обмену не подлежат.

3.8. ООО «ОССТЕМ» может отказаться от выполнения гарантийных обязательств на имплантаты и супраструктуру, при наличии хотя бы одного из нижеуказанных условий:

3.8.1. Установка имплантатов производилась в сочетании с неоригинальными компонентами и/или при протезировании на имплантатах была использована супраструктура не производства Osstem Implant.

3.8.2. Нарушения рекомендованных протоколов установки имплантатов, требований к стерильности во время операционного вмешательства, не соблюдения общепринятых стандартов послеоперационного ведения пациента.

3.8.3. Во время операции произошло падение имплантата, расстерилизация имплантата в полости рта или другие обстоятельства, способствовавшие контаминации поверхности имплантата.

3.8.4. В послеоперационном периоде пациентом не были соблюдены полученные рекомендации или повреждение имплантата произошло в результате несчастного случая, травмы, а также иных действий пациента, повлекших негативные последствия и послужившие результатом отторжения имплантата.

3.9. В случае если имплантат, подлежащий замене, по настоящей гарантии, был снят с производства или в настоящее время не доступен на рынке, он может быть заменен на полностью аналогичный имплантат либо иной имплантат по указанию врача-стоматолога.

4. Пределы гарантийных обязательств

Гарантия ООО «ОССТЕМ» действует вместе с гарантийными обязательствами, предусмотренными договорами поставки/купли-продажи. Пользователь (пациент) имеет право предъявлять претензии к поставщику либо медицинской организации. ООО «ОССТЕМ» отказывается от любых обязательств выраженных или подразумеваемых, а также от ответственности за утраченный заработок (доход), прямой или косвенный ущерб, сопутствующий и последующий ущерб, прямо или косвенно связанный с изделиями, услугами или данными, предоставляемыми ООО «ОССТЕМ».

5. Возврат и обмен товара для Дилеров.

При предоставлении Дилеру специальной скидки на товар, в размере более 40% от цены указанной в прайс листе, возврат и обмен товаров надлежащего качества не производится.

6. Внесение поправок в гарантийные обязательства

6.1. ООО «ОССТЕМ» в любое время имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в свои гарантийные обязательства.

6.2. Внесенные изменения не влияют на исполнение гарантийных обязательств, взятых на себя компанией до вступления в силу таких изменений. Обо всех принятых изменениях ООО «ОССТЕМ» предоставляет информацию на официальном сайте <https://www.osstem.ru>.