

Bitte füllen Sie dieses Formular so ausführlich wie möglich aus. Fügen Sie diesem Formular gegebenenfalls das/die Produkt(e) in sterilem Zustand und alle relevanten Röntgenbilder oder ggf. klinischen Bilder bei.

BITTE BEACHTEN SIE:

- Produktrücksendung innerhalb 30 Tagen nach dem Auftreten des Mangels.
- Das retournierte Produkt muss autoklav sterilisiert (zum Schutz unserer Mitarbeiter/innen), jedoch nicht gereinigt, in einen Schutzbeutel verpackt und mit "steril" markiert sein.
- Nur unterschriebene und vollständig ausgefüllte Gewährleistungsfragebögen werden bearbeitet.
- Pro Tag und Zahn wird nur ein Produkt ersetzt.

AUSZUFÜLLEN DURCH Z-SYSTEMS	
REKLAMATION N°:	
Produkt retourniert und steril?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Ablaufdatum des Produkts:	
Informationen vollständig?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Bewertung CMO benötigt?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Technische Bewertung benötigt?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Datum:	Unterschrift:

KUNDENINFORMATION

Kundenname: _____ Firma: _____
 Adresse: _____ Ortschaft: _____
 Tel: _____ E-Mail: _____

PATIENTENINFORMATION aus Datenschutzgründen dürfen keine Patientennamen verwendet werden

Patienten-ID: _____ Raucher/in Bruxismus Immunschwäche
 Alter: _____ Alkohol/Drogenmissbrauch Xerostomie Keine signifikanten Befunde
 Geschlecht: m f div. Diabetes Mellitus Unzureichende Mundhygiene Anderes: _____

PRODUKTINFORMATION

REF-Nummer	Lot-Nummer	Implantationsdatum / Explantationsdatum	Position/Regio
_____	_____	_____ / _____	_____
_____	_____	_____ / _____	_____

INFORMATIONEN ZUR IMPLANTATION

Art der Implantation: Sofortimplantation Frühimplantation Spätimplantation keine Angaben
Knochenqualität/-defizite D1 horizontal D2 vertikal D3 keine Angaben D4
Einbringung/Drehmoment: manuell/_____Ncm maschinell/_____Ncm
Schutzmassnahmen: Langzeitprothese Prothese Schutzschiene andere:
Sinuslift ja nein **Augmentation** ja nein **Primärstabilität erreicht?** ja nein
Vollständige Osseointegration erreicht? ja nein

PROTHETIK

Provisorische Versorgung/Datum: _____ **Definitive Versorgung/Datum:** _____
 Langzeitprothese Krone
 Brücke Brücke
 andere: _____ andere: _____

VORFALL

Was war bzw. könnte der Grund für diesen Vorfall sein?
 Trauma/Unfall Ungenügende Knochenqualität
 Periimplantitis Ungenügende Knochenquantität
 Sinus-Perforation Chipping beim Einbringen
 Infektion Biomechanische Überlastung
 Implantatbruch Bruxismus
 Abutmentbruch Knochenaugmentation

Zum Zeitpunkt des Vorfalls/der Explantation:
 Entzündung Asymptomatisch
 Mobilität Erhöhte Empfindlichkeit
 Fistel Taubheit
 Schwellung Überempfindlichkeit
 Schmerz Abszess
 Blutung anderes: bitte unten beschreiben

Bitte beschreiben Sie das Ereignis: Weshalb ist das Ereignis vorgefallen?

Bevor Sie die Reklamation absenden:

- Das Produkt wurde gemäss der Gebrauchsanweisung (IFU) benutzt.
- Hiermit bestätige ich, dass ich die Gewährleistungsbedingungen (s. nächste Seite) gelesen habe und akzeptiere.
- Sterilisieren Sie alle Produkte (autoklav), reinigen Sie die Produkte aber nicht, und markieren Sie den Schutzbeutel als STERIL.
- Legen Sie diesem Fragebogen das Produkt und die Röntgenbilder bei.
- Füllen Sie dieses Gewährleistungsformular vollständig aus, inkl. Name, Datum und Unterschrift.

Name: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

GEWÄHRLEISTUNGSBEDINGUNGEN DER Z-SYSTEMS AG

1. Anspruchsberechtigte und Geltungsbereich der Gewährleistung

Diese Gewährleistung (die "**Gewährleistung**") der Z-Systems AG, Oensingen, Schweiz ("**Z-SYSTEMS**"), gilt für die von Z-SYSTEMS hergestellten und vertriebenen Implantate, Abutments, Bohrer, Instrumente und Zubehörteile (das "**Produkt**") und kommt ausschliesslich dem kaufenden Arzt/Zahnarzt (dem "**Anwender**") zugute, wobei unten aufgeführte Einschränkungen und Ausnahmen gelten. Andere natürliche oder juristische Personen als der Anwender, einschliesslich Patienten, Labore oder Zwischenlieferanten, sind von dieser Gewährleistung ausgeschlossen und können keine Rechte daraus ableiten.

Die Gewährleistung dauert 24 Monate, beginnend mit dem Tag der Lieferung an den Anwender. Vorausgesetzt der Anwender kann im Falle eines Implantats mittels Röntgenaufnahme vom Tag der Implantation beweisen, dass das Produkt zu einem späteren Zeitpunkt implantiert wurde, als es geliefert wurde, beginnt die 24-monatige Gewährleistungsdauer mit dem Tag der Implantation.

2. Art der Gewährleistung

Unter der Voraussetzung, dass alle Gewährleistungsbedingungen erfüllt sind (siehe Abschnitt 3 unten), wird Z-SYSTEMS das Produkt durch ein gleiches oder ein im Wesentlichen gleichwertiges Produkt ersetzen.

3. Gewährleistungsbedingungen

Z-SYSTEMS ersetzt das Produkt durch ein gleiches oder ein im Wesentlichen gleichwertiges Produkt, wenn das Produkt aufgrund mangelhafter Ausführung oder mangelhaften Materials defekt ist, wenn die von Z-SYSTEMS schriftlich bestätigten Abmessungen nicht exakt sind oder die schriftlich bestätigten physischen oder mechanischen Eigenschaften nicht zutreffend sind (solche Defekte zusammen die "**Defekte**"). Z-SYSTEMS diesen ausgefüllten Gewährleistungsfragebogen während der in Abschnitt 1 genannten Gewährleistungsdauer erhält und die auf Seite 1 dieses Gewährleistungsfragebogens und im folgenden Absatz genannten Bedingungen alle erfüllt sind.

Ein Gewährleistungsanspruch besteht nur dann, wenn alle der folgenden Gewährleistungsbedingungen einzeln und insgesamt erfüllt und dokumentiert sind:

- 3.1 Es wurden ausschliesslich Produkte von Z-SYSTEMS verwendet und dies nicht in direkter oder indirekter Kombination mit Produkten anderer Hersteller;
- 3.2 Rücksendung des Produktes im autoklav sterilisiertem Zustand (oder desinfiziert, wenn es als solches geliefert wurde) innerhalb von dreissig (30) Tagen ab dem Datum, an dem der behauptete Mangel entdeckt wurde;
- 3.3 Die zum Zeitpunkt der Behandlung geltenden Instruktionen (u.a. in der Gebrauchsanweisung (IFU)) sowie die anerkannten zahnmedizinischen Verfahren wurden während und nach der Behandlung ausnahmslos eingehalten und angewendet;
- 3.4 Gute Mundhygiene des Patienten, und unterzeichneten Gewährleistungsfragebogens innerhalb von dreissig (30) Tagen ab dem Datum, an dem der behauptete Mangel entdeckt wurde, und Eingang des ausgefüllten und unterzeichneten Gewährleistungsfragebogens bei Z-SYSTEMS innerhalb der in Abschnitt 1 genannten Gewährleistungsdauer;
- 3.7 Bei kundenspezifischen/massgefertigten Produkten hat der Anwender Z-SYSTEMS die Konstruktionsdaten/-angaben zur Verfügung gestellt;
- 3.8 Es wurden keine Änderungen oder Modifikationen am Produkt vorgenommen, insbesondere nicht durch den Anwender;
- 3.9 Der Anwender, der einen Anspruch aus dieser Gewährleistung geltend macht, muss zum Zeitpunkt der Einreichung dieses Formulars alle fälligen Beträge an Z-SYSTEMS gezahlt haben;
- 3.10 Der Anwender muss das gelieferte Produkt sofort nach Erhalt untersuchen. Diese Prüfung umfasst insbesondere das verwendete Material, das Aussehen des Produkts, die Qualität der Ausführung, die Exaktheit der Abmessungen, den Feingehalt sowie die physischen und mechanischen Eigenschaften. Der Anwender muss Z-SYSTEMS innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erhalt des Produkts schriftlich und substantiiert unter Verwendung dieses Gewährleistungsfragebogens über allfällige Defekte informieren. Unterlässt der Anwender dies innerhalb der **siebentägigen** Frist, gilt das gelieferte Produkt **als frei von allen Defekten** in allen Funktionen und als genehmigt.

Die Transportkosten, die Kosten für die Rücksendung und das Transportrisiko im Zusammenhang mit einem an Z-SYSTEMS gemäss Ziffer 3.2 oder anderweitig zurückgesandten Produkt gehen zu Lasten des Anwenders.

4. Beschränkung der Gewährleistung und Haftung

4a) Beschränkung der Gewährleistung

Diese Gewährleistung ist die einzige Gewährleistung, die von Z-SYSTEMS oder ihren Tochtergesellschaften gewährt wird. Eine Gewährleistung/Ansprüche für andere Defekte, als die in Ziff. 3 genannten, sind soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Insbesondere ist Folgendes von der Gewährleistung ausgeschlossen:

- alle zusammenhängenden Kosten, einschliesslich, aber nicht nur, Behandlungszeit sowie Labor-, Klinik- oder sonstige Behandlungskosten;
- Defekte und Mängel, die Z-SYSTEMS nicht zu vertreten hat, wie z.B. natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung oder unsachgemässer Gebrauch des Produktes, Fehler bei der Anwendung, Nichtbeachtung der Indikationsempfehlungen, Nichtbeachtung der Instruktionen von Z-SYSTEMS (durch den Anwender oder den Patienten), Fehlbelastung/Überlastung (die zum Bruch oder Verlust eines Implantates führen kann), Eingriffe durch den Anwender oder Dritte, ungeeignete Ausrüstung/Arbeitsgeräte, extreme Umwelteinflüsse oder ästhetische Mängel, die die Funktionalitäten nicht einschränken;
- Defekte und Mängel, die auf einen Unfall oder eine Verletzung/ein Trauma zurückzuführen sind oder die vom Patienten oder einem Dritten verursacht wurden;
- Defekte und Mängel, die auf normale Abnutzung und Verschleiss zurückzuführen sind;
- Instrumente zum einmaligen Gebrauch;
- Matrizen, Einsätze und schneidende Instrumente (da die Abnutzung bei deren bestimmungsgemässen Gebrauch nicht vermeidbar ist);
- **Zero-Day**-Implantatversagen aufgrund von z. B. unzureichender Primärstabilität und/oder falsch gewählter Implantatgröße und/oder unsachgemässer Handhabung (z. B. Implantat fällt auf den Boden) usw.

Diese Gewährleistung und die Leistungen gemäss diesem Gewährleistungsfragebogen sind abschliessend und schliessen alle anderen Rechte und Leistungen aus. Alle anderen Ansprüche des Anwenders aufgrund einer mangelhaften Lieferung sind ausgeschlossen. Insbesondere schuldet Z-SYSTEMS keinen Ersatz für Schäden, indirekte oder Folgeschäden (inkl. entgangenem Gewinn) aufgrund oder im Zusammenhang mit einem Defekt, Mangel oder Produktrückzug.

Z-SYSTEMS gibt keine Garantien oder Zusicherungen. Es gibt keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Zusicherungen, es sei denn, diese sind von Z-SYSTEMS ausdrücklich schriftlich bestätigt.

Weder Z-SYSTEMS, noch eine ihrer Tochtergesellschaften gibt eine Garantie, Zusicherung oder Gewährleistung für von Dritten gelieferte Produkte, Teile oder Halbfabrikate.

4b) Haftungsbeschränkung

Z-SYSTEMS schliesst im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung für entstandene Schäden aus und haftet in keinem Fall für Strafen oder Folgeschäden (inkl. entgangenem Gewinn und entgangenem Nutzen). Dieser Ausschluss gilt sowohl gegenüber dem Anwender als auch gegenüber Dritten. Es gilt die Haftungsbeschränkung gemäss Artikel VI. der Allgemeinen Verkaufsbedingungen von Z-SYSTEMS.

5. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf die Z-SYSTEMS-Gewährleistung findet ausschliesslich materielles schweizerisches Recht Anwendung. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn der Anwender im Ausland domiziliert ist. Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechts (UN-Übereinkommen über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980) sind ausdrücklich wegbedungen. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen Z-SYSTEMS und dem Anwender, dessen Bevollmächtigten oder Rechtsnachfolgern ist der Sitz von Z-SYSTEMS in 4702 Oensingen (Kanton Solothurn, Schweiz).

6. Änderung oder Rücknahme

Z-SYSTEMS kann diese Gewährleistung jederzeit ganz oder teilweise ändern oder aufheben. Änderungen oder die Aufhebung der Gewährleistung haben keinen Einfluss auf die Gewährleistung für Z-SYSTEMS Produkte, die vor dem Datum der Änderungen oder der Aufhebung dieser Gewährleistung eingesetzt und vollständig bezahlt wurden.

KONTAKT

Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen Z-Systems Berater oder den Support: support@zsystems.com.

SCHWEIZ

Z-Systems AG
Werkhofstrasse 5
CH-4702 Oensingen
+41 62 388 69 69

AMERIKA

Z-Systems USA, Inc.
PO Box 1319
Middleboro, MA 02346

DEUTSCHLAND

Z-Systems GmbH
Bismarckallee 22
DE-79098 Freiburg
+49 761 21773210