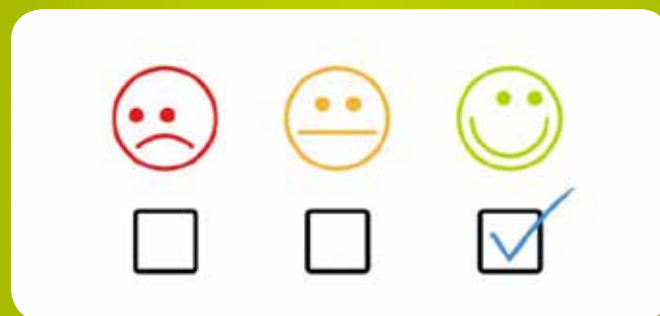


# Straumann® eComplaint.

Votre dossier de garantie  
en quelques clics.







## eShop Straumann

Votre service pour passer vos commandes  
...et plus encore !

Très convivial, l'eShop simplifie la gestion de vos commandes et vous fait gagner du temps en vous permettant de commander les produits Straumann quand vous le souhaitez 24h/24.

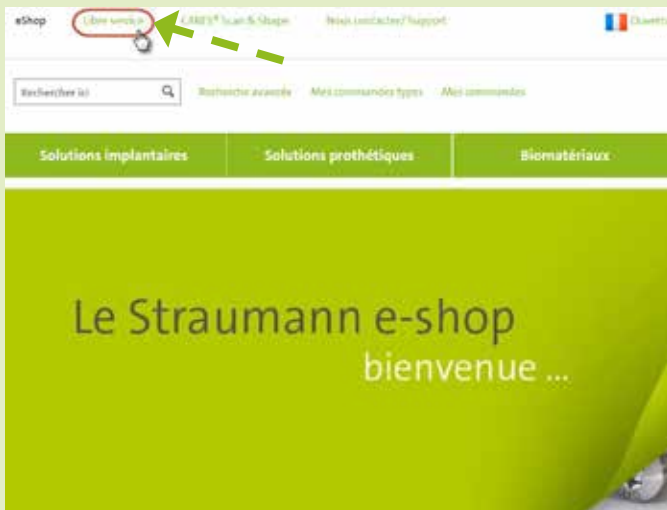
Aujourd'hui, votre eShop s'enrichit d'un nouveau service : **eComplaints**.

Le service en ligne **eComplaints** vous permet de gérer vos réclamations et bons de garantie en quelques clics.

24h/24h, sélectionner le produit ayant subi un incident, remplissez et imprimez votre bon de garantie, préparez votre envoi et choisissez en toute simplicité la solution d'échange de votre choix.

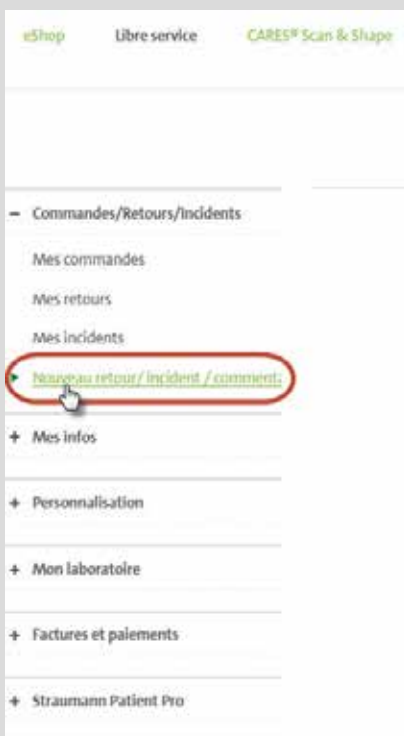
Une fois votre dossier complet et transmis, Straumann s'occupe du reste !

Retrouver dans ce manuel les 8 étapes **eComplaints**, à effectuer pour vos réclamations.



Une fois connecté à votre compte eShop, allez dans l'onglet "libre service".

1



cliquez sur "Nouvel incident" afin d'enregistrer votre dossier de garantie.

2



Sélectionnez "Signaler un incident".

3

## Créer un nouveau incident

### Entrez un produit

1 Sélectionner — 2 Entrée — 3 Soumission — 4 Confirmation

ID produit: 021.2414 BL, Ø 3.3 mm, NC, SLA 14 mm

Lot: FN444

ID projet (seulement pour CAD/CAM):

**Suite**

Renseignez la référence et le numéro de lot du produit concerné.

Cliquez sur “Suite” afin d’afficher le formulaire de garantie.

4

Saisissez les informations nécessaires dans le formulaire de garantie.

— Info produit

Produit de remplacement:

Même remplacement/A refaire en ☐

Autre remplacement/nouvel ordre ☐

Positionnement de l'implant:

ADA ☐

FDI ☐

— Info incident

Y'a-t'il eu d'autre complication durant l'intervention?

Traumatisme/accident ☐

Bruxisme ☐

Surcharge biomécanique ☐

Autre

— Info prothèse

Type de prothèse:

Non évoqué ☒

Couronne ☐

Bridge ☐

Inlay / Onlay ☐

Cosmétique ☐

Prothèse complète maxillaire ☐

Prothèse complète mandibulaire ☐

Télescope ☐

Autre

Date de la pose du pilier

Date de la pose de la prothèse provisoire

Date du retrait du pilier

Date de la pose définitive de la prothèse

Utilisation dispositif dynamométrique:

Non évoqué ☒

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Torque appliqué:

Non évoqué ☒

15 Ncm ☐

35 Ncm ☐

Autre

Les visites de contrôle ont été suivies?

Non évoqué ☒

Oui ☐

Non ☐

**Soumettre**

Cochez cette case si vous souhaitez recevoir le même produit en échange.

Si vous souhaitez un produit de la même gamme en échange, cochez cette case et indiquez la nouvelle référence à côté.

Par défaut si aucune case n'est cochée alors vous recevrez un avoir.

5

Cliquez sur “soumettre” pour enregistrer votre demande.

6

**Créer un nouveau incident**

**Apperçu de votre incident**

1 Sélectionner — 2 Entrée — 3 Soumission — 4 Confirmation

Catégorie: Implants endo-osseux Produit: 1-021.2414

Votre référence: XXX

Description du problème:

Souhaitez-vous nous retourner les produits? ☐ Oui ☐ Non

[Retour](#) [Ajouter un autre élément?](#) [Soumettre](#)

Vous pouvez ensuite donner des informations complémentaires dans la case “description du problème”.

Sauf cas exceptionnel (ex : la pièce a été avalée par le patient) vous devez nous retourner la pièce concernée pour une expertise approfondie. Il vous faut alors l’indiquer dans la case “souhaitez vous nous retourner les produits”.

**Important :** Les pièces renvoyées doivent être stérilisées

**Entrer une nouvelle demande de retour**

Confirmation de demande de retour

1 Sélectionner — 2 Soumettre — 3 Confirmation

Votre retour a été créé avec succès

Merci de suivre les instructions pour la gestion de votre retour de produits

1. Imprimez votre bon de retour  
Téléchargez le bon de retour de produits

2. Vérifiez votre colis  
Instructions d'emballage

3. Envoyez votre colis  
Plus d'informations

Imprimez votre bon de garantie et joignez le à votre colis. \*

7

\***Important :** Un délai de 10 jours doit être respecté entre l’enregistrement de l’incident et la réception du produit par nos soins.



STRAUMANN SARL  
3 rue de la Galmy (Chessy)  
Service des réclamations  
77 701 MARNE LA VALLEE Cedex 4



1000232118

8

Nom du client:



N° de client:



**Veillez tenir compte du fait que si le matériel n'est pas retourné, la garantie s'estompe.**

Référence client: XXX

**Info patient**

Référence client XXX

Anamnèse Non évoqué

SEXE Non évoqué

Le patient fume t-il? Non évoqué

Remarques/commentaires:



Pos.: 021.2414 BL, Ø 3.3 mm, NC, SLA 14 mm

**Info chirurg.**

Méthode de placement Non évoqué

Seulement si l'implant posé et explanté le même jour et si un

autre implant a été placé avec succès dans le même site durant l'intervention Non évoqué

S'il y a eu difficulté à insérer le dispositif / la pièce de transfert pré-montée, à quel moment cela s'est produit? Non évoqué

Constat des différents problèmes rencontrés Non évoqué

Qualité osseuse Non évoqué

Le site a-t-il été taraudé? Non évoqué

Est-ce qu'une fraise profilée BL a été utilisée ? Non évoqué

Est-ce qu'une fraise profilée TL a été utilisée ? Non évoqué

Utilisation clé de maintien Non évoqué

Stabilité primaire été obtenue Non évoqué

L'implant s'est-il ostéointégré? Non évoqué

Recouvrement osseux complet de la surface implantaire? Non évoqué

Y a-t-il eu augmentation osseuse durant l'intervention? Non évoqué

Membrane Non évoqué

**Info incident**

Hygiène à propos implant Non évoqué

La prothèse a-t-elle été posée? Non évoqué

Si l'implant n'a pas été explanté, quels sont les symptômes (cochez la case correspondante) : Non évoqué

**Info prothèse**

Type de prothèse Non évoqué

Utilisation dispositif dynamométrique Non évoqué

Torque appliqué Non évoqué

Découvrez aussi d'autres services en ligne sur  
[www.straumann.fr/eshop](http://www.straumann.fr/eshop)

eReturn  
eConsignment  
ePayment  
Feedback Produits

Le service eComplaints en vidéo ici :



Straumann France  
3 rue de la Galmy  
CS 7070264 Chessy  
77701 Marne la Vallée cedex 4  
[www.straumann.fr](http://www.straumann.fr)

© Institut Straumann AG, 2017. Tous droits réservés.

Straumann® et/ou les autres marques commerciales et logos de Straumann® mentionnés ici sont des marques commerciales ou des marques déposées de Straumann Holding AG et/ou de ses sociétés affiliées.