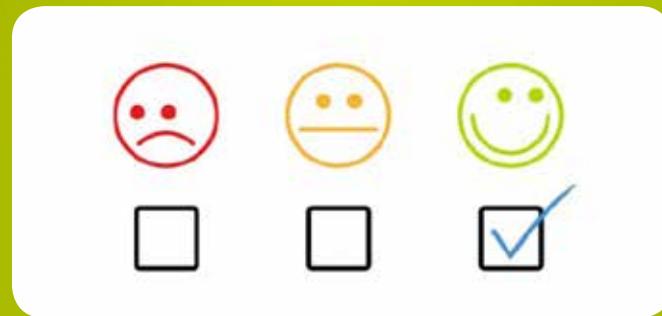


# Straumann® eComplaint.

## 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, sélectionnez le produit ayant subit 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

This screenshot shows the 'Libre service' section of the eShop. On the left is a sidebar with categories like 'Commandes/Retours/Incidents', 'Mes commandes', 'Mes retours', 'Mes incidents', 'Nouveau retour / incident / comment.', 'Mes infos', 'Personnalisation', 'Mon laboratoire', 'Factures et paiements', and 'Straumann Patient Pro'. The 'Nouveau retour / incident / comment.' link is highlighted with a red circle and a green arrow pointing to it.

cliquez sur “Nouvel incident” afin d’enregistrer votre dossier de garantie.

2

This screenshot shows the 'Signaler un incident' (Report an incident) page. It features three buttons: 'Lancer un retour' (Launch a return), 'Signaler un incident' (Report an incident), and 'Faire un commentaire' (Leave a comment). Below these are icons for returning an item (a cube with a green arrow), reporting an incident (a hand pointing), and leaving a comment (a speech bubble). At the bottom are links for 'Retour d'articles', 'Signaler un incident' (which is highlighted with a red circle and a green arrow), and 'Faire un commentaire'.

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, NG, 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 <input checked="" type="checkbox"/>	Couronne <input type="checkbox"/>	Inlay / Onlay <input type="checkbox"/>	Prothèse complète maxillaire <input type="checkbox"/>	Téléscope <input type="checkbox"/>
Bridge <input type="checkbox"/>	Cosmétique <input type="checkbox"/>	Prothèse complète mandibulaire <input type="checkbox"/>		

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  10 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 coté.

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 Sélectionnez —— 2 Retour —— 3 Soumission —— Confirmation

Catégorie	Implants endo-osseux	Produit	
Votre référence	XXX		
Description du problème			
Souhaitez-vous nous retourner les produits?	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non		
	<a href="#">Retour</a>	<a href="#">Ajouter un autre élément</a>	<a href="#">Soumettre</a>

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 Calculer —— 2 Apporter —— 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  
[Télécharger 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.



8

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



1000232118

Nom du client:

N° de client:



**Veuillez 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.