

LEVERANSVILLKOR

ÖPPETTIDER

Måndag-torsdag kl. 8-17, fredag 8-15

Varor kan beställas på vår E-shop axs.straumann.com, via e-post info.se@straumann.com eller per telefon 031-70 87 500. Straumann Group eShop är alltid tillgänglig samt är fritt från frakt- och administrationsavgift på order som överstiger 2000 kr. För order som understiger 2000 kr utgår en frakt- och administrationsavgift om 100 kr.

LEVERANS

Kunden har ansvar för att kontrollera att korrekta varor samt i korrekt skick har mottagits. Eventuell avvikelse skall rapporteras till kundservice så snart som möjligt och senast inom 7 dagar från det datum varan mottagits. I de fall detta inte sker kommer varorna anses vara i ordning och korrekt levererat.

Vänligen ange tydligt hur leveransen ska genomföras. Vi levererar varorna till den adress som anges vid beställning. Säkerställ att ni är på plats för att ta emot er leveransen samt att ni skyndsamt besvara fraktbolagets förfrågan om nytt leveranstillfälle, om leverans inte kunnat ske som planerat. Om detta inte sker förbehåller sig Straumann rätten att vidarefakturera eventuella extrakostnader som uppstår.

Vid order med mixade märken (Straumann, Neodent, Medentika) bifogas följesedel och faktura med respektive leverans. Frakt- och administrationskostnad bifogas på fakturan med Straumann-artiklar.

FRAKT

Order som mottas innan kl. 13.00 packas och skickas från vårt lokala lager i Mölndal samma dag. Varorna skickas vanligtvis med Schenker. Vänligen uppge om du önskar annat fraktsätt.

Brådskande beställningar kan skickas med Express för att få förmiddagsleverans. Ordern levereras normalt sett innan kl. 10.00 den dagen leveransen är framme men det är fortfarande 1-3 dagars leveranstid som gäller. Var uppmärksam på att leveranstider kan variera i olika delar av landet. Fraktkostnad för Express tillkommer.

UNDANTAG: Neodent och Medentika skickas från centralt lager i Tyskland samma dag vid orderläggning i e-shop: axs.straumann.com innan kl. 15.00. Leveranstiden är 2-3 dagar. Leverans från Tyskland skickas alltid med UPS och att välja express gör i dessa fall ingen skillnad.

FRAKT- OCH ADMINAVGIFT

FRAKT OCH ADMINAVGIFT	BESTÄLLT PÅ ESHOP	BESTÄLLT PÅ TEL/EPOST	TID
Normalbud	Gratis*/100 kr	140 kr	1-3 dagar
Express	270 kr**	300 kr**	1-3 dagar (leverans före 10.00 på förmiddagen)

*e-shoporder skickas utan kostnad med normalfrakt vid ett värde på 2000 kr eller mer.

**Vi ser för tillfället över olika expressalternativ för att kunna ge bästa möjliga service. Därför kan kostnad för express komma att justeras under året. Leveranstiden varierar beroende på var i landet försändelsen ska skickas.





ORDER OCH LEVERANS AV STRAUMANN® BIOMATERIALS

Straumann® Emdogain och PrefGel är kylvara och måste förvaras i temperatur mellan 2-8°C. Avbrott från kylning under transport av Straumann® Emdogain är tillåtet men varan måste läggas i kylskåp omedelbart vid mottagandet av leverans.

NOTERA: Order med kylvara skickas måndag till onsdag.

Alla biomaterial är temperaturkänsliga och har krav på hur de ska förvaras. Vad som gäller är olika från produkt till produkt. Var noga med att läsa på förpackningen vad som gäller. Kontakta kundtjänst om du har frågor.

FAKTURA

Straumann erbjuder både faktura på e-post och elektronisk EDI faktura utan kostnad. Väljer du alternativet pappersfaktura tillkommer en kostnad om 50 kr per faktura.

RETUR

Returer skall registreras på eShop, axs.straumann.com, inom 30 dagar från fakturadatum. Returförfrågan skall skrivas ut och bifogas varan. Varan måste vara säkert förpackade i stadig kartong och skyddad under transport.

Retur godkännes enbart om varan är i godtagbart skick och utan åverkan. Varan får inte skickas tillbaka om varan eller dess förpackning är vanställd eller på något annat sätt skadad, om varan tagits ur förpackningen eller genomgått en sterilisering eller desinfektion, eller om 30 dagar har passerat sedan fakturadatum. För att erhålla returfraktsedel ska retur:ID och kundnummer mailas till retur.se@straumann.com. I dessa fall står Straumann för frakten.

UNDANTAG KAMPANJ: Produkter köpta med speciella kampanjerbjudanden kan returneras i sin helhet inom 30 dagar, det är inte möjligt att returnera delar av en sådan order.

UNDANTAG: Implantat kan bytas inom 1 år från fakturadatum.

UNDANTAG FÖR BIOMATERIAL: Emdogain® och PrefGel är kylvara och kan inte bytas eller returneras. Övriga biomaterial så som exempelvis Botiss, Xenograft, Xenoflex samt Galvosurge Cleaning Set är temperaturkänsliga och kan inte heller bytas eller returneras.

UNDANTAG FÖR FARLIGT GODS: Produkter som klassificeras som farligt gods, exempelvis resin för printers, får INTE returneras oavsett anledning då dessa måste hanteras och skickas enligt farligt gods hantering. Får du problem med en sådan produkt, kontakta kundtjänst.

BYTE

Önskar du byta varor hanterar vi det som en retur och en ny order. Se RETUR för detaljer.

REKLAMATION

Reklamation hanteras via vår E-shop, axs.straumann.com. Reklamationsförfrågan skall skrivas ut och bifogas försändelsen. För att erhålla ersättning skall produkten bifogas, sterilförpackas och autoklaveras samt vara oss tillhanda inom 90 dagar från händelsedatum. Det innebär att produkter som inte är sterilpackade och autoklaverade eller inkommer för sent, kommer nekas ersättning. Reklamationen ska förpackas i stadig kartong för att säkerställa att varan levereras i godtagbart skick. Förlorad produkt ersätts inte.

Garantivillkoren skiljer sig mellan Straumann, Neodent och Medentika. För mer information kontakta kundtjänst.

Med förbehåll för ändringar och/eller tryckfel. Uppdaterat 2026-01-01.

Alla priser i våra leveransvillkor är exklusive moms.

Se även allmänna villkor i vår prislista alternativt på vår hemsida www.straumann.se



STRAUMANN AB
Krokslätts Fabriker 45
431 37 Mölndal

Telefon: 031-7087500
info.se@straumann.com

axs.straumann.com