

# GARANTIEFÄLLE GANZ EINFACH ONLINE EINREICHEN.

Straumann Group eComplaints.

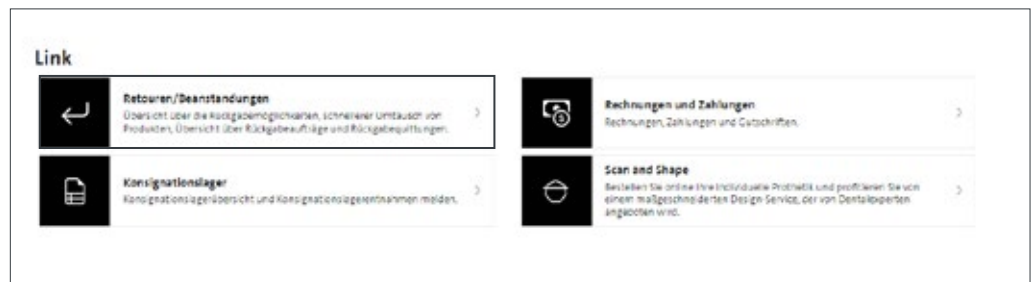


# SO FUNKTIONIERT ES:

1. Öffnen Sie die Website: <https://shop.straumann.com/de>
2. Melden Sie sich in Ihrem Kundenkonto an
3. Klicken Sie unter Ihrem Benutzernamen auf den Menüpunkt "Mein Konto"
4. Wählen Sie unter den Links den Bereich "Retouren / Beanstandungen" aus

## 1. AUSWAHL

Wählen Sie den Bereich "Retouren / Beanstandungen" aus.



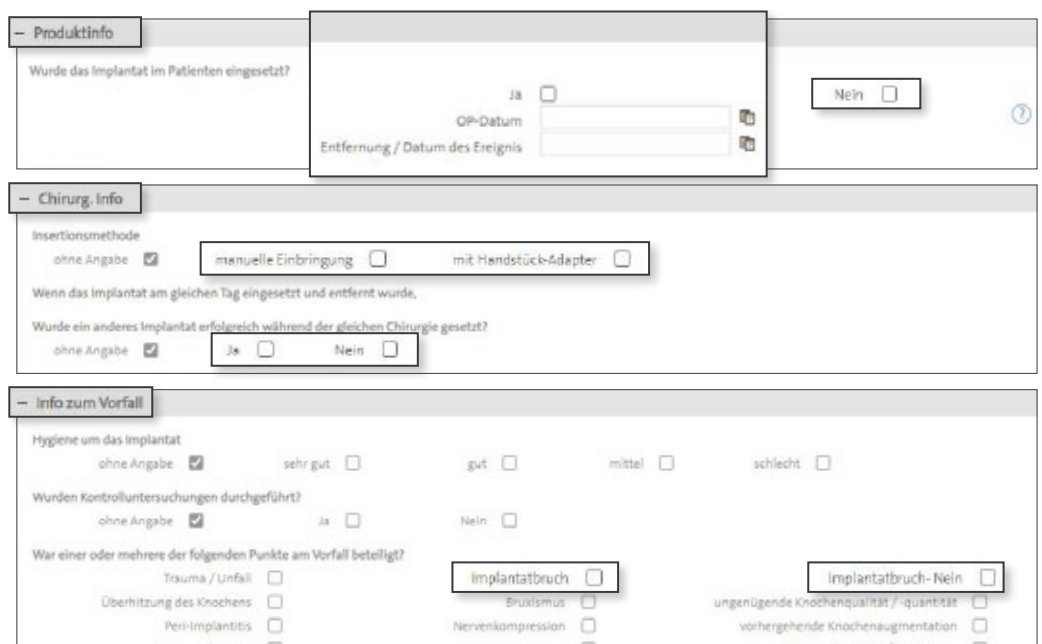
Geben Sie die Produkt-ID (REF) sowie die Lotnummer (LOT) des zu beanstandenden Produktes an.

Falls die Lotnummer nicht bekannt ist, geben Sie „UNBEKANNT“ ein. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit "Weiter".



## 2. EINTRAG

Tragen Sie **alle** erforderlichen Informationen für die Beanstandung ein. Bitte beachten Sie dabei folgende verbindliche Felder:



Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit "Weiter".



### 3. ÜBERMITTLUNG

Tragen Sie auch hier **alle** erforderlichen Informationen für die Beanstandung ein. Bitte beachten Sie folgendes verbindliches Feld:

Über die Schaltfläche „Andere Position einfügen“ können Sie ein weiteres Produkt hinzufügen.

### 4. BESTÄTIGUNG

Bitte legen Sie das autoklavierte/desinfizierte und als solches gekennzeichnete Produkt in die Versandverpackung. Damit wir Ihre Sendung eindeutig zuordnen können, benötigen wir zwingend die zugehörige zehnstellige Vorgangsnummer. Notieren Sie diese bitte gut lesbar auf der Sterilverpackung.

### 5. ABHOLUNG BEAUFTRAGEN

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Abholung beauftragen“. Der Paketdienstleister wird Ihr Paket am gewünschten Datum kostenlos bei Ihnen abholen. Überprüfen Sie dabei bitte Ihre E-Mail Adresse.

Das Versandlabel erhalten Sie in einer Bestätigungs-E-Mail von UPS (Achtung: Bitte Spam-Ordner überprüfen). Ihr Paket können Sie wahlweise bequem von UPS abholen lassen oder es in einem UPS Paketshop Ihrer Wahl abgeben.

## **GARANTIEFÄLLE & PRODUKTBEANSTANDUNGEN:**

TEL.: 0761 / 4501470

E-Mail: [garantieservice.de@straumann.com](mailto:garantieservice.de@straumann.com)

### **International Headquarters**

Institut Straumann AG  
Peter Merian-Weg 12  
CH-4002 Basel, Switzerland  
Phone +41 (0)61 965 11 11  
[www.straumann.com](http://www.straumann.com)

### **National Distributor**

Straumann GmbH  
Heinrich-von-Stephan-Str. 21  
D-79100 Freiburg  
Tel.: 0761/4501 0  
[www.straumann.de](http://www.straumann.de)

© Institut Straumann AG, 2025. Alle Rechte vorbehalten.

Straumann® und /oder andere hier erwähnte Marken und Logos von Straumann® sind Marken oder eingetragene Marken der Straumann Holding AG und /oder ihrer verbundenen Unternehmen.

**Ihr Widerspruchsrecht:** Wenn Sie der Verarbeitung Ihrer Daten für Werbezwecke widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen möchten, genügt jederzeit eine Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per E-Mail an [datenschutz.de@straumann.com](mailto:datenschutz.de@straumann.com) oder per Post an Straumann GmbH, Datenschutzbeauftragter, Heinrich-von-Stephan-Straße 21, 79100 Freiburg. Dies gilt ebenso, wenn Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, der Verarbeitung Ihrer Daten widersprechen wollen.