

GARANTIEFÄLLE GANZ EINFACH ONLINE EINREICHEN.

Straumann Group eComplaints.



SO FUNKTIONIERT ES:

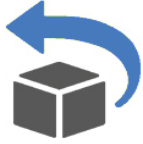
1. Öffnen Sie die Website: <https://shop.straumann.com/de>
2. Melden Sie sich in Ihrem Kundenkonto an
3. Klicken Sie unter E-SERVICES auf den Menüpunkt "Neue Retoure / Beanstandung / Feedback"

1. AUSWAHL

Wählen Sie "Beanstandung melden" 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".

Retoure starten Ich möchte originalverpackte, unbeschädigte, unbeschriftete Produkte zurücksenden  Produkte für Retoure	Beanstandung melden Ich möchte eine produktbezogene Beanstandung einreichen  Beanstandung melden	Produktfeedback geben Ich möchte ein produktbezogenes Feedback abgeben  Produktfeedback geben
---	---	---

Erstellen einer neuen Beanstandung

Produktauswahl

1 Auswahl — 2 Eintrag — 3 Übermittlung — 4 Bestätigung

Projekt Nr. (nur für CAD/CAM)	Nur für CARES eingeben ?
Produkt-ID	Artikelnummer eingeben
Lot	?

2. EINTRAG

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

– Produktinfo		
Wurde das Implantat im Patienten eingesetzt?		
Ja ☐	Nein ☐	
OP-Datum		
Entfernung / Datum des Ereignis		
– Chirurg. Info		
Insertionsmethode		
ohne Angabe ☐	manuelle Einbringung ☒ mit Handstück-Adapter ☐ Digitale Navigation ☐	
Wenn das Implantat am gleichen Tag eingesetzt und entfernt wurde,		
Wurde ein anderes Implantat erfolgreich während der gleichen Chirurgie gesetzt?		
ohne Angabe ☐	Ja ☒ Nein ☐	
– Info zum Vorfall		
Hygiene um das Implantat		
ohne Angabe ☐	sehr gut ☐ gut ☒ mittel ☐ schlecht ☐	
Wurden Kontrolluntersuchungen durchgeführt?		
ohne Angabe ☒	Ja ☐ Nein ☐	
War einer oder mehrere der folgenden Punkte am Vorfall beteiligt?		
Trauma / Unfall ☐	Implantatbruch ☐	Implantatbruch- Nein ☐
Überhitzung des Knochens ☐	Bruxismus ☐	ungenügende Knochenqualität / -quantität ☐
Peri-Implantitis ☐	Nervenkompensation ☐	vorhergehende Knochenaugmentation ☐
Kieferanfertigung ☐	Truma ☐	hinterhergehende Überlastung ☐

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:

Erstellen einer neuen Beanstandung

Vorschau Ihrer Beanstandung

1 Auswahl — 2 Eintrag — 3 Übermittlung — 4 Bestätigung

Kategorie	Dentalimplantate	Produkt
Marke	Straumann	1-0

Kunden Referenz / Patienten ID Bitte nicht den Patientennamen eingeben
Falls ich Patientendaten nicht mit einer anonymisierten Patienten-ID, sondern personenbezogen übermittle, liegt hierfür eine Einwilligung des Patienten vor.

Beschreibung des Problems

Warenempfänger	79100 Freiburg
Rechnungsempfänger	79100 Freiburg
Regulierer	79100 Freiburg

☐ Werden Sie die Produkte an uns retournieren?

Abbrechen Zurück Andere Position einfügen Einreichen

Über die Schaltfläche "Andere Position einfügen" können Sie ein weiteres Produkt zur Beanstandung 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. Ein Ausdruck des Beanstandungsformulars ist nicht notwendig.



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.

ABHOLUNG BEAUFTRAGEN

Abholadresse

Adresse*
/ 79100 Freiburg

Firma
79100 Freiburg

Vorname*
Max

Nachname*
Mustermann

Telefon*
+49 (761) 999999

E-Mail-Adresse*
max@mustermann.de

Abholung

Anzahl Versandeinheiten*
1

Gesamtgewicht (kg)*
0,5

Ext. Referenz
1000904364

Kommentar

Abholtermin

Abholdatum*
25.07.

Sobald Sie den Auftrag versendet haben, erhalten Sie von UPS eine E-Mail mit dem Adressticket zum Ausdrucken. Bitte kleben Sie das Etikett auf das Paket. UPS holt das Paket bei Ihnen ab. Die Abholung kann in der Zeit von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr stattfinden.

Kostenfrei abholen lassen

Schließen



6. Gutschriftsbeleg einsehen

Um Ihre Gutschrift erneut anzusehen oder auszudrucken, klicken Sie unter E-SERVICES auf den Menüpunkt „Meine Beanstandungen / Reklamationen“. Wählen Sie dort die entsprechende Beanstandungs-ID aus und klicken Sie auf „Gutschrift“. Dort finden Sie die Gutschriftsnummer, die Sie anschließend im Paycenter unter „Offene Belege“ oder „Ausgegliche Belege“ als PDF aufrufen können. Geben Sie dazu einfach die Gutschriftsnummer in das Suchfeld ein.

Meine Beanstandungen						
in den letzten 30 Tagen In den letzten 90 Tagen In den letzten 12 Monaten In den letzten 24 Monaten						
Meine Beanstandungen (2 Ergebnisse gefunden)						
SORTIEREN NACH Angelegt am (Absteigend)						
ID	Ihre Referenz	Marke	Status	Angelegt am	Ansprechpartner	Aktion
1000	asd	Straumann	Beanstandung - Erfolgreich angelegt	26.06.	79100 Freiburg	PDF anzeigen
1000	test	Neodent	Beanstandung - Untersuchung in Arbeit	20.08	79100 Freiburg	PDF anzeigen Gutschrift

Allgemein

Auftraggeber: 79100 Freiburg

Besteller:

Ihre Referenz: 1000

Folgevorgänge: Gutschrift 96, Gutschriftstorno 96, Gutschrift 96

Gesamtstatus: In Bearbeitung

Versandstatus: Nicht versendet

Rechnungsstatus: In Rechnung gestellt

Angelegt am: 20.08.

Rechnung: Details

Rechnungsadresse: 79100 Freiburg

Versand: Details

Versandadresse: 79100 Freiburg

Lieferart: UPS Standard

Zahlung: Details

Zahlungsart: Rechnung

Regulierer: 79100 Freiburg

Kundennummer: 1200
Ländercode: 1200

Offene Belege

Ausgegliche Belege

Kontoauszüge

Gespeicherte Zahlungs...

Offene Belege

Kontostand: ,06

Fällig in den nächsten 7 Tagen: ,92

Überfällig: ,03

Beleg: [Dropdown]

Geben Sie einen Datumsbe... [Calendar]

964 [Search]

CSV [Dropdown]

Offene Rechnungen exportieren

Beleg

Rechnung

Link zum Herunterla...

Kunden- name

Kunden- nummer

Belegda- tum

Fällig am

Sales Order No.

Sales PO No.

Betrag

GARANTIEFÄLLE & PRODUKTBEANSTANDUNGEN:

TEL.: 0761 / 4501470

E-Mail: 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

National Distributor

Straumann GmbH
Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Tel.: 0761/4501 0
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 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.