

Reklamationsverfahren

1. Jedes bei WDA hergestellte Produkt kann dem Reklamationsverfahren Ursachen. Zu diesem Zweck:

- kontaktieren Sie die WDA-Geschäftsstelle telefonisch unter oder per E-Mail unter
- geben Sie die Nummer der Arbeit an, die reklamiert wird
- geben Sie die Gründe für die Reklamation an
- die Wartezeit für die Prüfung der Reklamation beträgt 3-5 Tage
- WDA behält sich das Recht vor, zusätzliche Unterlagen zu verlangen, die die Fehlerhaftigkeit des Produkts bestätigen und die Frist für die Prüfung zu verlängern

2. Die Reklamation umfasst keine Produkte, wenn:

- a. der Entwurf oder das Produkt vom Auftraggeber zur Ausführung genehmigt wurde und WDA dieses in Übereinstimmung mit dem bestätigten Entwurf erstellt hat
- b. der Auftraggeber das Material oder die Farbe des Produkts nach seiner Ausführung
- c. der Auftraggeber selbständig technologische und gestalterische Änderungen vornimmt, ohne Rücksprache mit WDA
- d. der Auftraggeber das Produkt dauerhaft im Mund des Patienten installiert hat, und die Reklamation keine versteckten Mängel des Produkts betrifft.
- e. das Produkt trotz Installation im Mund des Patienten nicht innerhalb der vorgeschriebenen Frist bezahlt wurde

3. Ereignisse, die keiner Reklamation unterliegen

- a. der Patient erscheint nicht zur Kontrollvisite gemäß dem individuell vereinbarten Behandlungsplan / betrifft Hygienisierung, Okklusion, prothetische Arbeiten /
- b. Die Garantie umfasst keine provisorischen Arbeiten, sowie Arbeiten, bei denen der Patient ausdrücklich über die eingeschränkte (oder fehlende) Garantie informiert wurde, und die auf seinen ausdrücklichen Wunsch ausgeführt wurden.
- c. Schäden durch Verkehrsunfälle und mechanische Schäden.
- d. fehlende Durchführung der vom Arzt empfohlenen Verfahren während der Kontrollvisiten
- e. wenn der Patient im Fall von Bruxismus nicht mit einer Sicherheitsschiene versorgt wurde oder diese nicht gemäß den ärztlichen Empfehlungen verwendet
- f. natürlicher Knochenverlust und parodontale Veränderungen

- g. fehlende Gebrauchsanweisung für die prothetischen Arbeiten, die dem Patienten übermittelt werden
/ Einschränkungen, Serviceregeln / in mündlicher oder schriftlicher Form
- h. eine bestehende Erkrankung, die das Kausystem beeinträchtigt (z. B. Diabetes, Osteoporose, Epilepsie, Zustände nach Behandlung mit Chemo- und Strahlentherapie)
- i. Korrekturen, die außerhalb von **WDA** vorgenommen werden