

## Procedura składania reklamacji

### 1. Każdy produkt wykonany w WDA może być poddany procesowi reklamacji. W tym celu należy:

- skontaktować się z biurem WDA telefonicznie pod numerem..... lub mailowo pod adresem.....
- podać numer pracy, która podlega reklamacji
- podać przyczyny reklamacji
- czas oczekiwania na rozpatrzenie reklamacji 3-5 dni
- WDA zastrzega sobie prawo poproszenia o dodatkową dokumentację potwierdzającą wadliwość produktu oraz wydłużenie czasu jej rozpatrzenia

### 2. Reklamacja nie obejmuje produktu w momencie kiedy:

- projekt lub produkt został zaakceptowany do wykonania przez Podmiot Zlecający a WDA wykonało go zgodnie z potwierdzonym projektem
- Zlecający zmienia materiał lub kolor, z którego został wykonany produkt po jego wykonaniu
- Zlecający dokonał zmian technologicznych i konstrukcyjnych samodzielnie bez konsultacji z WDA
- Zlecający zamontował produkt w ustach Pacjenta na stałe a reklamacja nie dotyczy wad ukrytych produktu.
- Produkt pomimo osadzenia w ustach pacjenta nie został opłacony w wyznaczonym czasie

### 3. Zdarzenia nieobjęte reklamacją

- pacjent nie zgłasza się na wizyty kontrolne według indywidualnie ustalonego harmonogramu / dotyczy higienizacji, okluzji, prac protetycznych /
- gwarancją nie są objęte prace tymczasowe oraz prace, co do których pacjent został poinformowany o ograniczonej gwarancji ( bądź jej braku ), a które wykonywane są na jego wyraźne życzenie.
- uszkodzenia wynikające z wypadków komunikacyjnych oraz uszkodzenia mechaniczne.
- nie wykonanie zabiegów zaleconych przez lekarza podczas wizyt kontrolnych
- w przypadku bruksizmu pacjent nie został zaopatrzony w szynę zabezpieczającą lub jej nie używa zgodnie z zaleceniami lekarza
- naturalny zanik kości i zmian w przyzębiu

- g. brak instrukcji użytkowania prac protetycznych przekazanych pacjentowi /ograniczenia, zasady serwisowania/ w formie ustnej lub pisemnej
- h. istniejącego schorzenia mającego niekorzystny wpływ na układ żujący (np. cukrzyca, osteoporoza, padaczka, stany po leczeniu chemio- i radioterapii)
- i. korekt wykonanych poza **WDA**