



Die cara Garantien

Allgemeine Geschäftsbedingungen
und Leistungsumfang.

Mundgesundheits in besten Händen.



KULZER
MITSUI CHEMICALS GROUP

Die cara Garantien

für Dentallabore, Zahnarztpraxen
und Patienten.

Die prothetischen cara Lösungen, die Ihnen die größte Flexibilität bieten, sind auch durch die umfassendsten Garantien abgedeckt. Auf diese Weise brauchen Sie sich keine Sorgen zu machen, wenn es um die Auswahl eines optimalen Zahnersatzes geht.



20 Jahre Garantie auf die cara I-Bridge aus CoCr und Ti



10 Jahre Garantie auf die cara I-Bar

10 Jahre Garantie auf die cara I-Butment aus CoCr und Ti

10 Jahre Garantie auf die C&B Gerüste aus CoCr



5 Jahre Garantie auf die cara I-Bridge aus Zirkondioxid

5 Jahre Garantie auf die cara I-Butment aus Zirkondioxid

5 Jahre Garantie auf die C&B Gerüste aus Zirkondioxid



Bitte beachten Sie, dass die cara Garantien nicht für die fertigen I-Produkte/endgültigen C&B Kronen und Brücken, sondern nur für die von Kulzer hergestellten Suprakonstruktionen, Primärkonstruktionen und Gerüste gelten. Die jeweilige Garantie beginnt mit dem Lieferdatum. Nähere Informationen erhalten Sie in dieser Garantie-Broschüre sowie gebührenfrei unter der Rufnummer **0800 437 25 22** oder auf **www.kulzer.de/cara-garantie**

Sicherheit für alle

Garantie-Zertifikate und Garantie-Karte.

Die cara I-Produkte und cara C&B Kronen und Brücken sind hochwertige Prothetiklösungen, auf die sich Dentallabore, Zahnärzte und Patienten gleichermaßen verlassen können. Das garantieren wir schriftlich und legen bei Lieferung ein „Garantie-Zertifikat für Dentallabore“, ein „Garantie-Zertifikat für Zahnarztpraxen“ und eine „Garantie-Karte für Patienten“ bei.

Die Garantie-Zertifikate und die Garantie-Karte sind wertvolle Dokumente, welche Dentallaboren, Zahnarztpraxen und Patienten ab dem Lieferzeitpunkt der von Kulzer hergestellten cara Produkte eine Garantie zwischen 5 und 20 Jahren geben; bei Patienten gilt diese Garantie unabhängig vom jeweils behandelnden Zahnarzt.

Dentallabore erhalten zunächst alle Garantie-Dokumente, trennen das „Garantie-Zertifikat für Dentallabore“ für die eigenen Unterlagen ab und geben das „Garantie-Zertifikat für Zahnarztpraxen“ zusammen mit der „Garantie-Karte für Patienten“ an die Zahnarztpraxen weiter.

Zahnarztpraxen trennen das „Garantie-Zertifikat für Zahnarztpraxen“ für die eigenen Unterlagen ab, versehen die „Garantie-Karte für Patienten“ mit ihrem Praxisstempel und reichen sie an die Patienten weiter.

Patienten wenden sich, falls sie Ihre Garantie geltend machen möchten, mit der Garantie-Karte an den behandelnden oder einen anderen Zahnarzt ihrer Wahl.

Bei den Garantie-Zertifikaten und den Garantie-Karten für cara C&B Kronen und Brücken sind Identnummer und Lieferdatum noch nicht eingetragen. Dies muss nachträglich handschriftlich durch die Dentallabore und die Zahnarztpraxen erfolgen.

Allgemeines zu cara I-Produkten

Die Garantie gilt nur für die von Kulzer hergestellten Suprakonstruktionen und nicht für andere Prothesenkomponenten oder die endgültige Implantatlösung vom Zahntechniker. Die Garantie wird nur anerkannt, wenn alle Anweisungen in den „Produktionsinformationen für cara I-Produkte“ beachtet und befolgt wurden.

cara I-Bridge®

Für die cara I-Bridge Suprakonstruktionen aus Metall bieten wir eine 20-jährige Garantie ab Lieferdatum unter der Bedingung, dass die Implantatbrücke nicht über unsere Mindestabmessungen hinaus abgeändert wurde. Wird die cara I-Bridge aus anderen Materialien gefertigt, geben wir eine 5-jährige Garantie. Wir garantieren auch, dass die cara I-Bridge zum mitgeschickten Modell passt. Es ist dabei zu beachten, dass konische Verbindungen abwechselnd festgezogen werden müssen. Kulzer legt außerdem jeder Brücke eine cara Garantie als Nachweis der erfüllten Produktionsanforderungen bei. Das bedeutet, dass Kunden eine neue cara I-Bridge erhalten, falls sich bei der Brücke Mängel ergeben, die auf den Produktionsprozess von Kulzer zurückgeführt werden können. Sollte ein Implantathersteller eine cara I-Bridge verwenden und seinen Garantie-Verpflichtungen für gelockerte Implantate nicht nachkommen, leistet Kulzer Ersatz durch eine neue gefräste Brücke und das Implantat.

Falls eine cara I-Bridge wegen einer schlechten Abformung oder aus anderen Gründen, die nicht Kulzer zuzurechnen sind, nicht passen sollte, oder bei der Bearbeitung beschädigt wird, bieten wir einen Nachlass von 50% auf die Nachfertigung an. Für diese Nachfertigung muss in jedem Fall das vorherige Modell an Kulzer eingesendet werden.

Sendet uns der Kunde eine cara I-Bridge-Vorlage zu, die von den Anweisungen in den „Produktionsinformationen für cara I-Produkte“ abweicht, oder entspricht die Vorlage nicht der Bestellung für die cara I-Bridge, behält sich Kulzer drei Optionen vor:

■ **Anfertigung der Brücke gemäß der eingesendeten Vorlage:**

In diesem Fall wird keine Garantie für die cara I-Bridge übernommen und dem Produkt wird auch keine cara Garantie beigelegt.

■ **Rücksendung mit einer Erklärung:**

Für die Rücksendung entstehen keine Versandkosten, wenn diese von Kulzer beauftragt und veranlasst wird, und die Sendung ein Volumengewicht (LxBxH in cm/5000) von 1 kg nicht überschreitet.

■ **Beratung des Kunden per Telefonat oder E-Mail zwecks weiterer Vorgehensweise:**

Hier muss der Kunde diejenigen Änderungen durchführen, die als am vorteilhaftesten betrachtet werden. Die Fertigungszeit verlängert sich in diesem Fall um einen Tag zuzüglich zu der Zeit, die der Kunde für eine Antwort benötigt. Geht bei Kulzer nicht innerhalb von 48 Stunden eine Antwort per E-Mail oder Telefon ein, wird der Auftrag an den Kunden zurückgegeben. In diesem Fall wird keine Entschädigung gewährt.

cara I-Bar®

Für die cara I-Bar Primärkonstruktionen aus Metall bieten wir eine 10-jährige Garantie ab Lieferdatum unter der Bedingung, dass der Implantatsteg nicht über unsere Mindestabmessungen hinaus abgeändert wurde. Kulzer legt außerdem jedem Steg eine cara Garantie als Nachweis der erfüllten Produktionsanforderungen bei. Das bedeutet, dass Kunden eine neue cara I-Bar erhalten, falls sich beim Steg Mängel ergeben, die auf den Produktionsprozess von Kulzer zurückgeführt werden können. Wir garantieren auch, dass die cara I-Bar zum mitgeschickten Modell passt. Es ist dabei zu beachten, dass konische Verbindungen abwechselnd festgezogen werden müssen. Kulzer garantiert jedem Kunden, kostenlosen Ersatz für eine cara I-Bar zu leisten, falls das Produkt innerhalb von 10 Jahren nach der Lieferung versagt. Sonstige Bauteile (sekundär und tertiär) und Rider für cara I-Bars sind von dieser Garantie ausgeschlossen.

cara I-Butment®

Für die cara I-Butment aus Metall bieten wir eine 10-jährige Garantie und für die Abutments aus Zirkondioxid eine 5-jährige Garantie ab Lieferdatum unter der Bedingung, dass das Implantat-Abutment nicht über unsere Mindestabmessungen hinaus abgeändert wurde. Wir garantieren auch, dass das cara I-Butment zum Original-Implantat passt. Kulzer legt außerdem jedem Abutment eine cara Garantie als Nachweis der erfüllten Produktionsanforderungen bei. Das bedeutet, dass Kunden ein neues cara I-Butment erhalten, falls sich bei dem Abutment Mängel ergeben, die auf den Produktionsprozess von Kulzer zurückgeführt werden können.

Im Falle eines Schraubenversagens

Sollte es in dem Zeitraum der Garantie nach Insertion eines individuellen cara I-Produktes oder der zugehörigen Abutmentschraube zu einem Mangel, insbesondere Bruch unserer Produkte kommen, ersetzt die Kulzer GmbH gratis das mangelhafte Produkt und übernimmt die Kosten einer notwendigen Entfernung von Schraubenresten im Implantat nach einer Schraubenfraktur durch den Implantathersteller

Gelockerte Implantate

Kulzer übernimmt keine Haftung bei einer fehlgeschlagenen Osseointegration des Implantats. Stattdessen kann folgende Entschädigung angeboten werden:

- Falls sich ein bereits osseointegriertes Implantat lockert, nachdem ein von Kulzer angepasstes Produkt auf das Implantat gesetzt wurde, muss die Kundenreklamation zunächst an den Implantathersteller gerichtet werden. Kommt der Implantathersteller seinen Garantie-Verpflichtungen für das Implantat nicht nach, leistet Kulzer dem Kunden Ersatz für die tatsächlichen und dokumentierten Anschaffungskosten eines Ersatzimplantats und fertigt ein neues Produkt ohne zusätzliche Kosten an. Kulzer übernimmt hierbei lediglich die Materialkosten für die Produkte, nicht jedoch die Lohnkosten.
- Sollte die Osseointegration eines Implantats fehlschlagen, bevor ein Produkt von Kulzer auf das Implantat gesetzt wird, übernimmt Kulzer unter keinen Umständen eine Verpflichtung für einen Austausch des Implantats. Für eine Geltendmachung der Garantie muss stets das „Kundenreklamationsformular“ ausgefüllt und das fehlerhafte Produkt in jedem Fall zur Überprüfung an Kulzer eingeschickt werden.

Unter den folgenden Bedingungen bietet Kulzer einen Austausch des Implantats durch ein neues Implantat an:

- Für die ersetzten Implantate müssen mindestens 2-jährige klinische Daten für diesen speziellen Implantattyp vorliegen, wobei eine Studie mit mindestens 10 Patienten in einer wissenschaftlich anerkannten Peer-Review-Fachzeitschrift¹ veröffentlicht worden sein muss. Außerdem muss der Implantathersteller eine lebenslange Garantie auf die eigenen Implantate gewähren. Für andere Implantate kann keine Reklamation erfolgen.
- Der Zahnarzt legt Kulzer eine Kopie der Garantie-Leistungsablehnung des Implantatherstellers vor.
- Der Zahnarzt liefert Kulzer eine Falldokumentation einschließlich prä- und postoperativer Röntgenuntersuchungen sowie Nachsorge-Röntgenuntersuchungen des cara I-Produkts auf dem Implantat, ein Foto des Implantats am Tag der Extraktion, das extrahierte Implantat und das cara I-Produkt von Kulzer.
- Der Zahnarzt muss die Standardverfahren für den Schutz der Implantate befolgen, wie z.B. Aufbiss-Schienen oder die Aufklärung des Patienten über die Bedeutung von Zahnhygiene und Reinigung.
- Das cara I-Produkt von Kulzer wurde nach dem 1. Januar 2014 auf das Implantat aufgesetzt.

In den folgenden Fällen erfolgt keine Ersatzleistung für Implantate:

- Die endgültige Brücke passt wegen Gestaltungsfehlern oder aus anderen Gründen nicht auf das Implantat.
- Es liegen Kontraindikationen für die Implantatbehandlung vor, wie z.B. Patiententraumata, rauchende Patienten, Bruxismus, Parodontitis oder sonstige Kontraindikationen.

Allgemeines zu cara C&B Kronen und Brücken

Die Garantie gilt lediglich für das von Kulzer hergestellte Gerüst und nicht für die endgültigen Kronen und Brücken-Lösungen vom Zahn-techniker. Eine cara C&B Garantie kann nur dann gewährt werden, wenn bei der Konstruktion des Gerüsts alle zugehörigen Anleitungen für den gewählten Werkstoff beachtet wurden, z.B. Software-Einstellparameter, Mindestwandstärke, Konstruktionsrichtlinien usw.

- **Beratung des Kunden per Telefonat oder E-Mail zwecks weiterer Vorgehensweise:** Hier muss der Kunde diejenigen Änderungen durchführen, die als am vorteilhaftesten betrachtet werden. Die Ferti-gungszeit verlängert sich in diesem Fall um einen Tag zuzüglich zu der Zeit, die der Kunde für eine Antwort benötigt. Geht bei Kulzer nicht innerhalb von 48 Stunden eine Antwort per E-Mail oder Telefon ein, wird der Auftrag an den Kunden zurückgegeben. In diesem Fall wird keine Entschädigung gewährt.

¹ „veröffentlichten Artikel einer Prüfung durch Experten unterzogen, die nicht der Redaktion angehören. Hierbei können sich Anzahl und Art der zur Überprüfung eingesendeten Manuskripte, die Anzahl der Gutachter, die Prüfverfahren sowie die Art der Verwendung der Gutachten unterscheiden. Jede Fachzeitschrift sollte daher ihre Richtlinien in Hinweisen für Verfasser zugunsten der Leser und möglichen Verfasser veröffentlichen.“ (International Committee of Medical Journal Editors)

cara C&B Zirkondioxid-Gerüste

Für cara C&B Zirkondioxid-Gerüste bieten wir eine 5-jährige Garantie ab Lieferdatum unter der Bedingung, dass das Gerüst nicht über unsere Angaben und Mindestabmessungen in der Gebrauchsanweisung hinaus abgeändert wurde. Kulzer legt außerdem jedem Zirkondioxid-Gerüst eine cara Garantie als Nachweis der erfüllten Produktionsanforderungen bei. Das bedeutet, dass Kunden ein neues C&B Zirkondioxid-Gerüst erhalten, falls sich Mängel ergeben, die auf den Produktionsprozess von Kulzer zurückgeführt werden können. Kulzer garantiert jedem Kunden einen kostenlosen Ersatz für ein cara C&B Zirkondioxid-Gerüst, falls das Produkt innerhalb von 5 Jahren nach der Lieferung versagt.

cara C&B Kobalt-Chrom milled und cara C&B Kobalt-Chrom SLM-Verblendgerüste

Für cara C&B Kobalt-Chrom milled und C&B Kobalt-Chrom SLM-Verblendgerüste bieten wir eine 10-jährige Garantie ab Lieferdatum unter der Bedingung, dass das C&B Gerüst nicht über unsere Angaben und Mindestabmessungen in der Gebrauchsanweisung für Kobalt-Chrom milled und Kobalt-Chrom SLM hinaus abgeändert wurde. Kulzer legt außerdem jedem Verblendgerüst eine cara Garantie als Nachweis der erfüllten Produktionsanforderungen bei. Das bedeutet, dass Kunden ein neues Kobalt-Chrom milled oder Kobalt-Chrom SLM erhalten, falls sich Mängel ergeben, die auf den Produktionsprozess von Kulzer zurückgeführt werden können. Kulzer garantiert jedem Kunden einen kostenlosen Ersatz für ein Kobalt-Chrom milled oder Kobalt-Chrom SLM Gerüst, falls das Produkt innerhalb von 10 Jahren nach der Lieferung versagt.

Reklamationsverfahren

Bei allen Reklamationen ist das Reklamationsformular im Internet-Portal von Kulzer zu benutzen. Das Formular mit der Bezeichnung „**Kundenreklamationsformular**“ kann heruntergeladen und dann über das Internet-Portal oder per E-Mail an **cara-Germany@kulzer-dental.com** eingereicht werden. Alternativ kann das Formular auch telefonisch vom Kulzer Kundenservice unter der Rufnummer **0800 437 25 22** (gebührenfrei) angefordert werden, worauf das Formular dann per Post zugeschickt wird. Für eine Geltendmachung der Garantie muss das Kundenreklamationsformular stets ausgefüllt und das fehlerhafte Produkt an Kulzer zur Überprüfung eingeschickt werden.

Änderung oder Aufhebung von Bedingungen und Leistungsumfang

Kulzer kann jederzeit diese Garantiebedingungen für cara I-Produkte und cara C&B Kronen und Brücken ganz oder teilweise abändern oder aufheben. Eine Änderung oder Aufhebung der Garantie-Bedingungen für cara I-Produkte und cara C&B Kronen und Brücken berührt nicht die Garantie für Produkte, die von Kulzer vor dem Zeitpunkt der Änderung oder Aufhebung eingesetzt wurden.

Kontakt in Deutschland

Kulzer GmbH
Leipziger Straße 2
63450 Hanau, Deutschland
cara-service@kulzer-dental.com